ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΑΝΟΙΚΤΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ

Σχολή Θετικών Επιστημών και Τεχνολογίας
Μεταπτυχιακό Πρόγραμμα Σπουδών

Διπλωματική Εργασία

Μελέτη της παροχής υπηρεσιών και της ικανοποίησης πελατών των Δημόσιων Βιβλιοθηκών: Μελέτη περίπτωσης της Δημόσιας Κεντρικής Βιβλιοθήκης της Βέροιας.

Αναστάσιος Ασβεστόπουλος - Τσιλιπάκος

Επιβλέπων καθηγητής: Αναστασιάδου Σοφία

Θεσσαλονίκη, Ιούλιος 2021

ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΑΝΟΙΚΤΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ

Μελέτη της παροχής υπηρεσιών και της ικανοποίησης πελατών των Δημόσιων Βιβλιοθηκών: Μελέτη περίπτωσης της Δημόσιας Κεντρικής Βιβλιοθήκης της Βέροιας.

Αναστάσιος Ασβεστόπουλος - Τσιλιπάκος

Επιτροπή Επίβλεψης Διπλωματικής Εργασίας

Επιβλέπων Καθηγητής:
«Σοφία Αναστασιάδου»

Συν-Επιβλέπων Καθηγητής:
«Αλέξανδρος Καραγρηγορίου»

Θεσσαλονίκη, Ιούλιος 2021

«Θα ήθελα να ευχαριστήσω θερμά την οικογένεια μου για την υποστήριξή της καθώς και τον Διευθυντή κ. Αντώνη Γκαλίτσιο, την κα. Ασπασία Τασιοπούλου Βιβλιοθηκονόμο και Υπεύθυνη Επικοινωνίας και την *Βιβλιοθηκονόμο κα. Μαρία Τολίκα για την θερμή υποδοχή και τις κατευθύνσεις – οδηγίες που μου έδωσαν κατά την επίσκεψη μου στην Δημόσια Κεντρική Βιβλιοθήκη της Βέροιας για την εκπόνηση της διπλωματικής μου εργασίας »*

Περίληψη

Στο σύγχρονο και ολοένα μεταβαλλόμενο περιβάλλον, η κοινωνία και η οικονομία εξαρτώνται ακόμη περισσότερο από την πληροφόρηση (Μπώκος, 2001: σελ 469 – 515). Η διοίκηση ποιότητας αποτελεί έναν σύγχρονο τρόπο οργάνωσης και διοίκησης υπηρεσιών πληροφόρησης. Οι ραγδαίες εξελίξεις στις τεχνολογίες της πληροφορίας (Μπώκος, 2002: σελ 79-180) και ο ανταγωνισμός αποτελούν τους κυρίαρχους λόγους, που ωθούν σε αλλαγές στο επιχειρησιακό περιβάλλον των βιβλιοθηκών.

Η κύρια προσπάθεια κατά τη διενέργεια της διπλωματικής μου εργασίας είναι η μελέτη του κατά πόσο μία τοπική Βιβλιοθήκη και συγκεκριμένα η Δημόσια Κεντρική Βιβλιοθήκη της Βέροιας μπορεί να αποτελέσει άριστο φορέα εκπαίδευσης και βιωματικής μάθησης παρέχοντας σε όλους τους πολίτες τις απαραίτητες υπηρεσίες μιας Βιβλιοθήκης και λειτουργώντας ως δημιουργικό κέντρο μάθησης, καινοτομίας και ψυχαγωγίας.

Σκοπός: Ο σκοπός της παρούσας διπλωματικής εργασίας είναι να διερευνήσει την εφαρμογή πρακτικών Διοίκησης Ολικής Ποιότητας, τα αποτελέσματα διαχείρισης της ποιότητας στη Δημόσια Κεντρική Βιβλιοθήκη της Βέροιας καθώς και τον βαθμό ικανοποίησης και παροχής υπηρεσιών των πελατών της.

Κρίνεται ιδιαίτερα σημαντική η αξιολόγηση των υπηρεσιών των βιβλιοθηκών με γνώμονα πάντα την κάλυψη των απαιτήσεων των πελατών. Μέσα από τα κεφάλαια της εργασίας θα προσπαθήσουμε να προσεγγίσουμε τα παρακάτω ερωτήματα:

- Είναι σημαντική η κοινωνική προσφορά των υπηρεσιών της Δημόσιας Κεντρικής Βιβλιοθήκης της Βέροιας;
- Πώς κρίνουνε οι χρήστες την ποιότητα του έργου που παράγει η Δημόσια Κεντρική Βιβλιοθήκη της Βέροιας;
- Πώς μπορούμε να βελτιώσουμε την ποιότητα παροχής των υπηρεσιών της Βιβλιοθήκης;
- Πώς μπορούμε να καταγράψουμε με συστηματικό τρόπο τις γνώμες, τις προσδοκίες και την άποψη που έχουν οι χρήστες της Βιβλιοθήκης για το έργο που αυτή παράγει;

- Θα μπορούσαν κάποιες πρακτικές – προγράμματα που υλοποιούνται σε βιβλιοθήκες πρότυπα στο εξωτερικό να εφαρμοστούν και στην Δημόσια Κεντρική Βιβλιοθήκη της Βέροιας;

Λέξεις – Κλειδιά

Συντελεστές Διοίκησης Ολικής Ποιότητας, Πληροφόρηση, Προσδοκία, Βιβλιοθήκη.

«Study of the provision of services and customer satisfaction of the Public Libraries: Case study of the Public Central Library of Veria»

«Anastasios Asvestopoulos Tsilipakos»

Abstract

In the modern and ever-changing environment, society and economy are even more dependent on information (Bokos, 2001: pp. 469 - 515). Quality management is a modern way of organizing and managing information services. Rapid developments in information technologies (Bokos, 2002: pp. 79-180) and competition are the main reasons that push for changes in the business environment of libraries.

The main effort in conducting my dissertation is to study whether a local Library and specifically the Public Central Library of Veria can be an excellent provider of education and experiential learning by providing all citizens with the necessary services of a Library and acting as a creative learning, innovation and entertainment center.
Aim: The purpose of this dissertation is to investigate the implementation of Total Quality Management practices, the results of quality management in the Public Central Library of Veria as well as the degree of satisfaction and service of its customers.

The evaluation of library services is always considered important, always guided by meeting the requirements of customers. Through the chapters of the study we will try to approach the following questions:

• Is the social offer of the services of the Public Central Library of Veria important?

• How do users judge the quality of the work produced by the Public Central Library of Veria?

• How can we improve the quality of Library services?

• How can we systematically record the opinions, expectations and views of Library users about the work it produces?

• Could some practices - programs implemented in standard libraries abroad be applied in the Public Central Library of Veria?

Keywords

Total Quality Management Factors, Information, Expectation, Library.

Περιεχόμενα

Κατάλογος Εικόνων / Σχημάτων

Κατάλογος Πινάκων

Συντομογραφίες & Ακρωνύμια

ΔΚΒΒ	Δημόσια Κεντρική Βιβλιοθήκη Βέροιας
ΔΟΠ	Διοίκηση Ολικής Ποιότητας
ΚΙΚΠΕ	Κοινωφελές Ίδρυμα Κοινωνικού και Πολιτισμικοί Έργου
ΜΟΠΑΒ	Μονάδας Ολικής Ποιότητας Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών
ΜΟΔΙΠΑΒ	Μονάδα Διασφάλισης Ποιότητας Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΕΝΑ

1. Ποιότητα - Ιστορική Αναδρομή - Διοίκηση Ποιότητας στις σύγχρονες βιβλιοθήκες

1.1 Ιστορική Αναδρομή - Έννοια της ποιότητας

«Στον οικοδόμο που κτίζει ένα σπίτι, το οποίο γκρεμίζεται και γίνεται η αιτία να σκοτωθεί ο ένοικος, θα πρέπει να επιβάλλεται η θανατική ποινή» (Κώδικας Χαμουραμπί, Βαβυλώνα, 3000 π.Χ.).

Το σύντομο απόσπασμα αποδεικνύει την σημασία που δινόταν στην ποιότητα κατά την αρχαιότητα και καταρρίπτει το μύθο ότι το ενδιαφέρον γι' αυτήν είναι δημιούργημα του σύγχρονου, βιομηχανοποιημένου κόσμου. Οι νόμοι του Χαμουραμπί αποτελούν απόδειξη ποιοτικού ελέγχου σε μια σχετικά ανεπτυγμένη πολιτιστικά κοινωνία. Επίσης έχουν γίνει αναφορές για ποιοτικά όπλα των Βαβυλωνίων και την ομοιομορφία που τα διέκρινε. Σε αιγυπτιακές τοιχογραφίες, που χρονολογούνται γύρω στο 1450 π. Χ., έχουν βρεθεί ενδείξεις μετρήσεων και ελέγχων (Karabatsos 1989).

Οι ιστορικές απαρχές της ποιότητας μπορούν να αναζητηθούν στην αρχαιότητα, όπου η ποιότητα αποτελεί μία από τις θεμελιώδεις κατηγορίες. Ο Αριστοτέλης στο έργο του «Κατηγορίαι», (Λάμβδα 1, 1069 a 20) διέκρινε το «ποιόν» από τις άλλες κατηγορίες και το μελέτησε συστηματικά «πρώτον η ουσία, είτα το ποιόν». Όρισε μάλιστα την ποιότητα ως την ειδοποιό διαφορά της ουσίας και υπογράμμισε τη ρευστότητα της ποιότητας ως κατάστασης των πραγμάτων, ως την ικανότητά τους να μετατρέπονται στο αντίθετό τους (Ιλιτσεφ & Φεντοσέγιεφ, 1986). Επίσης, σε απόσπασμα από την «Αθηναίων Πολιτεία» του Αριστοτέλη, αναφέρεται ότι είχαν οριστεί δέκα αγορανόμοι που έπρεπε να επιβλέπουν, ώστε τα αγαθά που πωλούνταν να είναι «καθαρά και ακίβδηλα» (Μουμτζόγλου, 2001).

Επομένως, παρατηρείται ότι στην Αρχαία Ελλάδα εφαρμόζονταν πρότυπα στη παραγωγή αγαθών με συγκεκριμένες προδιαγραφές, οι οποίες κάλυπταν ένα ευρύ φάσμα παραγόμενων προϊόντων, όπως μέταλλα, τρόφιμα, κλπ. και προβλέπονταν ποινές για όποιους δεν τις σέβονταν. Μάλιστα, σύμφωνα με τον Γ. Βαρουφάκη, *«η έρευνα γύρω από*

την αρχαία, αλλά και τη σύγχρονη τεχνολογία και η μελέτη της αρχαίας ελληνικής γραμματείας οδηγεί στο ενδιαφέρον συμπέρασμα ότι στις οργανωμένες κοινωνίες κάθε εποχής, από την αρχαιότητα μέχρι σήμερα, όταν υπάρχει μια υψηλή πολιτιστική στάθμη, αυτή συνοδεύεται πάντα από μιαν αναπτυγμένη τεχνολογία. Και το πιο σημαντικό, η τελευταία λειτουργεί στη βάση ενός μηχανισμού, που διασφαλίζει τον έλεγχο της ποιότητας και την προστασία του καταναλωτή» (Βαρουφάκης, 1996).

Στην Ευρώπη του Μεσαίωνα (13ος αιώνας), όταν οι τεχνίτες ξεκίνησαν να εντάσσονται σε συντεχνίες, δημιουργήθηκαν κανόνες για την ποιότητα των προϊόντων και των υπηρεσιών, ενώ ειδικές επιτροπές επιθεώρησης επέβλεπαν την τήρηση των κανόνων, σημαδεύοντας τα προϊόντα που δεν είχαν κανένα ελάττωμα με κάποιο ειδικό σύμβολο. Ταυτόχρονα, ένα δεύτερο σημάδι, που έβαζε ο κάθε τεχνίτης επέτρεπε την ιχνηλάτηση της προέλευσης των ελαττωματικών προϊόντων.

Η αναζήτηση της βελτίωσης της ποιότητας παίρνει διαστάσεις, με την έναρξη της βιομηχανικής επανάστασης, στη Μεγάλη Βρετανία (18ος αιώνας). Η μαζική παραγωγή των προϊόντων οδήγησε στην αναζήτηση νέου τρόπου ελέγχου των προϊόντων, που θα απορρίπτει τα ελαττωματικά και θα προωθεί στην αγορά μόνο τα προϊόντα εκείνα που πληρούν τις προδιαγραφές των κατασκευαστών τους (Σαΐτης, 2005).

Κατά τη διάρκεια του Β΄ Παγκοσμίου Πολέμου παρουσιάστηκε η ανάγκη ύπαρξης συστημάτων ποιότητας καθώς και διαφόρων προτύπων αυτής εξαιτίας της ανάγκης για ανθεκτικότητα και αντοχή των οπλικών συστημάτων των εμπολέμων τμημάτων. Έτσι, με την πάροδο του χρόνου άρχισε να αναπτύσσεται μια σειρά προτύπων για τη Στρατιωτική Βιομηχανία που σταδιακά μετατέθηκε και σε άλλους τομείς της οικονομικής δραστηριότητας.

Στις Η.Π.Α., η ποιότητα απόκτησε μεγάλη σημασία, μετά την είσοδο τους στον Β΄ Παγκόσμιο Πόλεμο, το Δεκέμβριο του 1941. Η ασφάλεια λειτουργίας του στρατιωτικού εξοπλισμού απασχόλησε τους κατασκευαστές πολεμικού υλικού και τους μηχανικούς της Πολεμικής Αεροπορίας των Η.Π.Α. Αρχικά, ο έλεγχος του παραγόμενου εξοπλισμού γινόταν ένα-προς-ένα και οτιδήποτε θα μπορούσε να αστοχήσει επισκευαζόταν ή αντικαθίστατο προληπτικά με αποτέλεσμα το κόστος της παραγωγής να είναι

δυσβάστακτο. Στη συνέχεια διαμορφώθηκε μέσα στη δεκαετία του 1950 ένα, σχετικά οργανωμένο, σύστημα ποιότητας, που εξελίχτηκε σημαντικά με την ανάπτυξη και την εισαγωγή της στατιστικής επιστήμης, όσον αφορά τον έλεγχο του κόστους παραγωγής και την επίτευξη ενός αποδεκτού επιπέδου ποιότητας τελικών προϊόντων (Αρβανιτογιάννης et al., 2001).

Στην Ιαπωνία, μετά το τέλος του πολέμου, η ανέλιξη νεαρών ατόμων σε θέσεις κλειδιά, δεκτικά σε νέες ιδέες και προϊόντα, οδήγησε διακεκριμένους Αμερικανούς επιστήμονες στο να επισκεφθούν την περίοδο εκείνη την χώρα, αφού οι ιδέες τους ήταν πιθανό να βρουν πρόσφορο έδαφος για αποδοχή και εφαρμογή. Οι ιδέες για την ολική ποιότητα αναπτύχθηκαν στις Η.Π.Α περί τα τέλη της δεκαετίας του '20 από τους Walter Shewhart και W. Edwards Deming. Η εργασία του Walter Shewhart εστιάστηκε αρχικά στη μείωση της μεταβλητότητας και παρουσιάστηκε γραφικά μ' ένα διάγραμμα που το ονόμασε διάγραμμα στατιστικού ελέγχου (Statistical Control Chart). Στη συνέχεια ο Shewhart παρουσίασε στον Deming την κυκλική διαδικασία των τριών βημάτων: τις προδιαγραφές, την παραγωγή και την επιθεώρηση. Οι ανακαλύψεις αυτές του Shewhart αποτέλεσαν τη βάση των αρχών της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας του Deming (Sallis, 2002).

Οι απόψεις του δόκτορα Deming δεν έγιναν αποδεκτές από τους Αμερικανούς μάνατζερ, διότι κατά τις δεκαετίες '50 και '60 οι Αμερικάνικες επιχειρήσεις έδιναν μεγαλύτερη σημασία στην ποσότητα παρά στην ποιότητα λόγω του ανύπαρκτου ανταγωνισμού. Οι Ιάπωνες είχαν καταστραφεί οικονομικά μετά τον πόλεμο, τα προϊόντα τους ήταν κακής ποιότητας και δεν μπορούσαν να ανταγωνιστούν τα προϊόντα Αμερικής και Ευρώπης. Στην προσπάθειά τους για οικονομική ανάκαμψη το 1949 κάλεσαν τον Deming, ο οποίος ξεκίνησε αμέσως τις διαλέξεις πάνω στον στατιστικό έλεγχο και την επεξεργασία των προϊόντων. Η φιλοσοφία του έγινε γρήγορα δεκτή από τους Ιάπωνες βιομηχάνους, τα στελέχη των επιχειρήσεων τους και το όνομά του συνώνυμο με το βιομηχανικό Ιαπωνικό θαύμα. Το μεγαλύτερο βραβείο της Ιαπωνίας για τη βιομηχανία έχει το όνομά του, «βραβείο Deming» το οποίο απονέμεται κάθε χρόνο στην επιχείρηση ή το άτομο που συνέβαλε περισσότερο στην ανάδειξη στατιστικών τεχνικών, την έρευνα και την ανάπτυξη (Sallis, 2002).

Στις Η.Π.Α., την δεκαετία του '60 κυριαρχούσε ο άκρατος «Τεϋλορισμός» και το σύνδρομο του «δεν εφευρέθηκε εδώ» (Λογοθέτης, 1992). Όταν στη δεκαετία του '70 τα Ιαπωνικά προϊόντα κατέκλυσαν την παγκόσμια αγορά, οι Αμερικανοί έσπευσαν να ανακαλύψουν το «μυστικό» της επιτυχίας τους. Έτσι το 1980 με αφορμή μια εκπομπή στην τηλεόραση με τίτλο: «Αν οι Ιάπωνες μπορούν, γιατί να μην μπορούμε και εμείς», οι Αμερικάνικες επιχειρήσεις ξανά ανακάλυψαν τον Deming και υιοθέτησαν τη φιλοσοφία του (Sallis, 2002).

Σήμερα η Διοίκηση Ολικής Ποιότητας, ως νεότερη διοικητική φιλοσοφία και πρακτική, συνιστά μια σημαντική καινοτομία του 20ου αιώνα. Η Δ.Ο.Π. αποτελεί τη μετεξέλιξη όλων των προηγουμένων Συστημάτων Διοίκησης Ποιότητας και είναι το τέταρτο πλέον επίπεδο στην κατάταξη ανάπτυξης αυτών των Συστημάτων, εμπεριέχοντας και επεκτείνοντας τη φιλοσοφία όλων των άλλων. Τα τέσσερα επίπεδα εξέλιξης των Συστημάτων Διοίκησης Ποιότητας είναι (Στεφανάτος, 2000):

1. Επιθεώρηση: Προσδιορισμός αιτιών αστοχιών. Διορθωτικές ενέργειες.
2. Έλεγχος Ποιότητας (Ε.Π.): Εγχειρίδιο ποιότητας. Βασικός σχεδιασμός ποιότητας. Επιθεώρηση και δοκιμές προϊόντος. Τήρηση στοιχείων.
3. Διασφάλιση Ποιότητας (Δ.Π.): Έλεγχος συστημάτων. Σχεδιασμός ποιότητας. Ανάλυση αιτιών, αστοχιών. Στατιστικός έλεγχος ποιότητας. Κόστος ποιότητας. Πιστοποίηση από τρίτους.
4. Διοίκηση Ολικής Ποιότητας (Δ.Ο.Π.): Συνεχής βελτίωση. Εμπλοκή όλων των λειτουργιών του οργανισμού. Συμμετοχή πελατών και προμηθευτών. Ομαδική εργασία. Συμμετοχή εργαζομένων. Μέτρηση απόδοσης.

1.1.1 **Ορισμοί ποιότητας**

Ο όρος ποιότητα εμφανίζεται με διάφορες έννοιες προκαλώντας σύγχυση αφού οι άνθρωποι τον επικαλούνται για να δηλώσουν «αξιοπιστία», «υπεροχή», «τελειότητα». Με βάση το Λεξικό της Κοινής Νεοελληνικής του Μανόλη Τριανταφυλλίδη (1998) ως ποιότητα ορίζεται από την μία τα συνολικά γνωρίσματα, ιδιότητες που αξιολογούν ή χαρακτηρίζουν κάποιον, κάτι όπως για παράδειγμα: «Η οικονομική ευημερία και ανάπτυξη πρέπει να οδηγεί σε βελτίωση της ποιότητας της ζωής μας», και από την άλλη

πλευρά το σύνολο των βασικών χαρακτηριστικών, ιδιοτήτων ενός αγαθού ή μιας υπηρεσίας.

«Ο όρος ποιότητα εμφανίζεται περισσότερο τα δέκα τελευταία χρόνια απ' ότι τους δέκα προηγούμενους αιώνες, ωστόσο όσο περισσότερο την χρησιμοποιούμε τόσο πιο συγκεχυμένη φαίνεται να γίνεται η έννοια της» (Gower, 1997). Παρ' όλα αυτά η ποιότητα δεν φαίνεται να παράγει σήμερα ιδιαίτερη σύγχυση καθώς άλλοτε χρησιμοποιείται με την απόλυτη έννοια, σύμφωνα με την οποία τα προϊόντα ποιότητας διακρίνονται για την τελειότητα τους, ενώ άλλες φορές με τη σχετική της έννοια όπου συνδέεται αφενός με τη μέτρηση του αποτελέσματος που πρέπει «να συμφωνεί με τις προδιαγραφές» και αφετέρου με την ικανοποίηση των απαιτήσεων του πελάτη (Sallis, 2002). Για να γίνει πιο αντιληπτό, ποιότητα είναι η ικανότητα ενός προϊόντος ή μιας υπηρεσίας να ανταποκρίνεται στο σκοπό για τον οποίο προορίζεται. Κυρίως ο σκοπός κάθε προϊόντος ή υπηρεσίας είναι η ικανοποίηση συγκεκριμένων αναγκών του πελάτη και γι' αυτό το λόγο η αξιολόγηση της ποιότητας βασίζεται στον πελάτη.

Ήδη από τα τέλη της δεκαετίας του '80 η ποιότητα άρχισε να προσανατολίζεται στον «πελάτη» και στην ικανοποίηση των αναγκών του. Ως εκ τούτου αρχίζει να γίνεται αντιληπτή ως υπέρβαση, εκπλήρωση των προσδοκιών του πελάτη και σταδιακά ορίζεται μέσα από πέντε βασικές προσεγγίσεις (Arnold, 2005):

- Προσέγγιση της ποιότητας ως αφηρημένης έννοιας: Προϋπόθεση τελειότητας.
- Προσέγγιση της ποιότητας από την πλευρά του προϊόντος, ως ένα χαρακτηριστικό γνώρισμα του προϊόντος.
- Προσέγγιση της ποιότητας από την πλευρά του χρήστη, ως καταλληλότητα για ένα σκοπό.
- Προσέγγιση της ποιότητας κατασκευής – παραγωγής, ως συμμόρφωση σε συγκεκριμένες απαιτήσεις.
- Προσέγγιση της ποιότητας ως αξία: ο βαθμός τελειότητας σε συνάρτηση με ένα αποδεκτό κόστος.

Οι ορισμοί της ποιότητας είναι στενά συνδεμένοι με διάφορες απαιτήσεις ή προδιαγραφές που απευθύνονται στους καταναλωτές. Πολλοί συγγραφείς ειδικοί στη Διοίκηση Ολικής Ποιότητας, συγκλίνουν με δηλώσεις τους σε αυτό, όπως φαίνεται από τον τρόπο που ορίζουν την ποιότητα (Αρβανιτογιάννης & Κούρτης, 2003).

Ο Philip Crosby, 1979 αμερικάνος σύμβουλος management, θεωρείται ο πρωτεργάτης της φιλοσοφίας του «κάνε το σωστό με την πρώτη φορά», της αρχής των «μηδενικών λαθών», ενώ καθιέρωσε και την έννοια του «κόστους ποιότητας» πιστεύει ότι:

«Ποιότητα είναι η συμμόρφωση του προϊόντος στις απαιτήσεις του πελάτη με απουσία ελαττωμάτων».

Σύμφωνα με τον Edward Deming, 1993 αμερικανό στατιστικολόγο που επιστρατεύτηκε στην Ιαπωνία μετά τον Β΄ παγκόσμιο πόλεμο για να βοηθήσει στην αναβίωση της βιομηχανίας:

«Ποιότητα είναι η ικανοποίηση των αναγκών του πελάτη». Ένα προϊόν ή μια υπηρεσία είναι ποιοτικό, εφόσον βοηθά τον παραγωγό/φορέα να έχει μια ικανοποιητική και σταθερή αγορά.

<u>Δήλωση Oakland, 1995</u>

Η ποιότητα βρίσκεται στην ικανοποίηση των απαιτήσεων των πελατών που μπορεί να ταυτιστεί με την ευχαρίστηση των πελατών (Αρβανιτογιάννης & Κούρτης, 2003).

Ο Joseph Juran, 1989 αμερικανός, μηχανικός, καθηγητής Πανεπιστημίου, ο οποίος συνεργάστηκε με την JUSE στις αρχές του '50 για την πραγματοποίηση σεμιναρίων στην Ιαπωνία, θεωρεί πως:

«Ποιότητα είναι η καταλληλότητα προς χρήση». Δεν είναι ποτέ τυχαία, αλλά αποτέλεσμα κατάλληλου σχεδιασμού. Η απόδοση του προϊόντος που έχει ως αποτέλεσμα την ικανοποίηση του καταναλωτή και την απουσία ελαττωμάτων αποφεύγοντας τη δυσαρέσκειά του, εγκαθιστώντας το κατάλληλο προς χρήση.

Ο Genichi Taguchi, διευθυντής της Ιαπωνικής Ακαδημαϊκής Ποιότητας, ορίζει την ποιότητα με αρνητικό σημασία ως *«την απώλεια που προξενεί στην κοινωνία ένα προϊόν ή υπηρεσία από τη στιγμή της αποστολής του»*.

Ο Arnold Feigenbaum, ο οποίος ανέπτυξε την έννοια του ολικού ελέγχου ποιότητας, υποστηρίζει μια ολική προσέγγιση της ποιότητας που εμπλέκει όλους σε κάθε διαδικασία, παραγωγική ή όχι δήλωσε το 1991 ότι:

«Ποιότητα είναι το σύνολο των χαρακτηριστικών του προϊόντος και των υπηρεσιών, που σχετίζονται με αποτελεσματικές, ολοκληρωμένες τεχνικές και διευθυντικές διαδικασίες, για την καθοδήγηση των συντονισμένων ενεργειών των ανθρώπων, των μηχανών και των πληροφοριών, που θα διασφαλίσουν την ικανοποίηση του πελάτη» (Λογοθέτης, 1992).

Τέλος, ένας επίσημος και συνοπτικός ορισμός περιέχεται στο πρότυπο EN ISO 8402 «Διαχείριση της Ποιότητας και Διασφάλιση της Ποιότητας – Λεξιλόγιο», ο οποίος έχει υιοθετηθεί και από τον Ελληνικό Οργανισμό Τυποποίησης (ΕΛ.Ο.Τ.). Ορίζεται λοιπόν ως ποιότητα το σύνολο των χαρακτηριστικών μιας οντότητας (σύμφωνα με το πρότυπο EN ISO 8402, με την έννοια «οντότητα» νοείται μια δραστηριότητα ή μία διεργασία, ένα προϊόν/υπηρεσία, ένας οργανισμός, ένα σύστημα ή ένα πρόσωπο, ή οποιοσδήποτε συνδυασμός αυτών) που της αποδίδουν την ικανότητα να ικανοποιεί εκφρασμένες και συνεπαγόμενες ανάγκες (Στεφανάτος, 2000).

1.2 Η φιλοσοφία της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας

Η Διοίκηση Ολικής Ποιότητας (ΔΟΠ) (Total Quality Management) αποτελεί το σύστημα διοίκησης, με βάση το οποίο επιδιώκεται η μεγιστοποίηση της αξίας του παρεχόμενου προϊόντος, όπως αυτή γίνεται αντιληπτή από τον πελάτη, με την πλήρη συμμετοχή όλων των εργαζομένων (Τσιότρας 2002).

Ένας εναλλακτικός ορισμός της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας (ΔΟΠ) θα μπορούσε να είναι η φιλοσοφία και οι δραστηριότητες, οι οποίες αποσκοπούν στη συνεχή ικανοποίηση των απαιτήσεων του πελάτη, με την ελαχιστοποίηση του κόστους (Evans & Lindsay , The Management and Control of Quality, 2008), ενεργοποιώντας το σύνολο του ανθρώπινου δυναμικού συμπεριλαμβανομένων των προμηθευτών και των πελατών (Τσιότρας 2002).

Η ΔΟΠ είναι ισχυρή μόνο όταν έχει γίνει αποδεκτή από όλα τα μέλη της επιχείρησης ή του οργανισμού. Όλοι οι εργαζόμενοι, ανεξάρτητα από το επίπεδο που βρίσκονται στην

ιεραρχία, είναι εξίσου υπεύθυνοι για το κοινό αποτέλεσμα και η εκπαίδευση στη φιλοσοφία της ΔΟΠ αφορά όμοια όλους τους εργαζομένους. Η αποτελεσματική εφαρμογή της ΔΟΠ σε έναν οργανισμό εξαρτάται σε μεγάλο βαθμό από το ανθρώπινο δυναμικό του (Τσιότρας 2002).

Η ΔΟΠ βασίζεται στο ανθρώπινο δυναμικό με σκοπό να υπηρετήσει τους ανθρώπους. Οι δραστηριότητες, τα μέσα παραγωγής και οι μέθοδοι είναι απλώς εργαλεία για την επίτευξη της ικανοποίησης του πελάτη, των προμηθευτών και των εργαζομένων. Η προσπάθεια που καταβάλλεται είναι ομαδική και οι πελάτες αποτελούν προέκταση της επιχείρησης με την έννοια ότι οι παρατηρήσεις τους, οι απαιτήσεις τους και γενικότερα η γνώμη τους λαμβάνεται υπόψη στην εξέλιξη του συστήματος. Η γνώση διαχέεται σε όλα τα επίπεδα του οργανισμού, από τα ανώτατα διευθυντικά στελέχη έως τους εργάτες παραγωγής, με στόχο τη μεγιστοποίηση της ικανοποίησης του πελάτη (Τσιότρας 2002).

Αναφορικά με τους πελάτες, η έννοια του πελάτη διευρύνεται ώστε να καλύψει όχι μόνο τις ανάγκες των εξωτερικών πελατών αλλά και τους εσωτερικούς πελάτες, τους οποίους αποτελούν οι εργαζόμενοι στην παραγωγή και στο σύνολο της επιχείρησης (Δερβιτσιώτης 2005).

1.2.1 Βασικές Αρχές της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας

Έχουν διατυπωθεί διάφορες απόψεις σχετικά με το ποιες είναι οι αρχές της ΔΟΠ. Ένα μέλος του αμερικανικού Κογκρέσου, ο Newt Gingrich, όταν κατέθεσε την άποψη του σχετικά με το ποιες θεωρεί αρχές της ΔΟΠ, ανέφερε τα εξής:

1. Ρώτα τον πελάτη τι θέλει.
2. Θέσε ως πρότυπο το μηδέν στα ελαττωματικά.
3. Ολοκλήρωσε τη δουλειά σου στον ελάχιστο δυνατό χρόνο.
4. Μέτρησε το σύστημα και όχι την προσωπική συμπεριφορά.
5. Βεβαιώσου ότι όλοι αισθάνονται σαν μέτοχοι (Labovitz, Chang and Rosansky).

Οι Tenner και De Toro θεωρούν ότι σύμφωνα με όσα έχουν διδάξει οι θεωρητικοί της ποιότητας, μπορεί να διαμορφωθεί ένα μοντέλο εφαρμογής της ΔΟΠ. Σύμφωνα με το μοντέλο αυτό ο κύριος στόχος στη ΔΟΠ θα πρέπει να είναι η διαρκής βελτίωση, η οποία θα πρέπει να συνδέεται πάντα με τις τρεις βασικές αρχές της ποιότητας που κατά τους Tenner και De Toro είναι οι εξής:

1. εστίαση στους πελάτες εσωτερικούς και εξωτερικούς,
2. εστίαση στη βελτίωση των διαδικασιών ώστε να παράγονται οι σωστές εκροές και,
3. εμπλοκή όλου του ανθρώπινου παράγοντα, με εστίαση στη σωστή εκμετάλλευση των πελατών του καθενός ξεχωριστά μέσα σε έναν οργανισμό.

Οι Evans και Lindsay υιοθετούν τρεις βασικές αρχές για τη ΔΟΠ που έχουν αρκετά κοινά σημεία με αυτές των Kanji και Asher. Δίνουν και αυτοί έμφαση στη διαρκή βελτίωση αλλά και την ικανοποίηση του πελάτη. Οι τρεις αρχές της Ολικής Ποιότητας κατά τους Evans και Lindsay είναι:

1. εστίαση στον πελάτη, με κύριο στόχο την ικανοποίηση ή και την υπέρβαση των προσδοκιών του,

2. συμμετοχή και ομαδική εργασία, δηλαδή να δίνεται η ευκαιρία σε κάθε εργαζόμενο ξεχωριστά, μέσα στην επιχείρηση, να συνεισφέρει και να υπάρχει συνεργασία μεταξύ των υπαλλήλων του οργανισμού προκειμένου να αυξηθεί η παραγωγικότητα του,

3. διαρκής βελτίωση και μάθηση, με έμφαση στο συνεχή αγώνα για αύξηση της αποτελεσματικότητας και της ικανοποίησης του πελάτη με ταυτόχρονη προσπάθεια για άνοιγμα του οργανισμού σε νέες ιδέες, υιοθέτηση αλλαγών και ανατροφοδότηση που θα οδηγήσει σε νέους στόχους και περισσότερα αποτελέσματα.

Ο Κ. Δερβιτσιώτης αναφέρει ότι η αποτελεσματική εφαρμογή της ΔΟΠ στηρίζεται στην αποδοχή και τήρηση ορισμένων αρχών στη διαχείριση των διαφόρων λειτουργιών της επιχείρησης. Οι αρχές αυτές έχουν ως εξής:

1. Υποστήριξη και ενεργός συμμετοχή της ανώτατης διοίκησης, με πρώτη προτεραιότητα στην ποιότητα και τη συνεχή βελτίωσή της.

Με τη νέα προσέγγιση της ΔΟΠ υιοθετείται η αρχή ότι η ποιότητα θα πρέπει να αποτελεί πρώτη προτεραιότητα για την επιχείρηση. Με αυτή την αντιμετώπιση έχουμε ως αποτέλεσμα τη μείωση του κόστους και τον περιορισμό των προβλημάτων, στοιχεία που μας επιτρέπουν τη συμπίεση του χρόνου διεκπεραίωσης των παραγγελιών.

2. Εστίαση σε ανάγκες και προσδοκίες πελατών και εργαζομένων. Για να είναι σε θέση μια επιχείρηση να ικανοποιήσει κάθε φορά με συνέπεια τις απαιτήσεις του πελάτη, πρέπει να γνωρίζει:
α) Ποιοι είναι οι πελάτες της
β) Ποιες είναι οι ανάγκες τους
γ) Ποιες είναι οι προσδοκίες τους από την επιλογή του συγκεκριμένου είδους

Είναι αρκετά συνηθισμένο για διοικητικά στελέχη και εργαζομένους σε πολλές επιχειρήσεις, ιδιαίτερα στην Ελλάδα, οι πελάτες να αντιμετωπίζονται σαν αναγκαίο κακό. Η εφαρμογή της ΔΟΠ απαιτεί μια δραστική μεταβολή νοοτροπίας στην αντιμετώπιση πελατών. Αυτή θα πρέπει να διαπνέει όλα τα στελέχη κι όλους τους εργαζομένους στην επιχείρηση.

3. Έμφαση σε συνεχείς βελτιώσεις.

Όταν η βελτίωση της ποιότητας επιδιώκεται με κύριο μέσο τον έλεγχο για ελαττωματικά, τότε το κόστος ποιότητας προϊόντων και υπηρεσιών αυξάνεται εντυπωσιακά, όσο ο έλεγχος απομακρύνεται χρονικά από το στάδιο που εκτελείται η κάθε επεξεργασία.

4. Συνολική και συστηματική συμμετοχή εργαζομένων.

Η παραδοσιακή αντιμετώπιση της ποιότητας χωρίς ή με περιορισμένη συμμετοχή των εργαζομένων μετακινεί την ευθύνη οργανωτικά σ' ένα εξειδικευμένο τμήμα ελέγχου

ποιότητας και χρονικά σε διαφορετική περίοδο από αυτή της παραγωγής. Η προσέγγιση αυτή λειτουργεί αρνητικά για δύο λόγους:

α) εφησυχάζει τους εργαζομένους ότι τυχόν προβλήματα με την ποιότητα θα γίνουν αντιληπτά από τους ειδικούς και υπευθύνους

β) η χρονική καθυστέρηση από τη στιγμή που αρχίζει η παραγωγή ελαττωματικών μέχρι τον εντοπισμό τους από τους ειδικούς

5. Λήψη αποφάσεων με αντικειμενικά στοιχεία. Η συλλογή και ανάλυση στοιχείων είναι βασική προϋπόθεση για τα ακόλουθα:

α) Τον προσδιορισμό του προβλήματος.

β) Τη σωστή ανάλυση των αιτίων που προκαλούν το πρόβλημα.

γ) Τη λήψη αποφάσεων σχετικά με τις ενδεδειγμένες ενέργειες για την επίλυση του προβλήματος, όταν και όπου χρειάζεται.

Η άσκηση του μάνατζμεντ που στηρίζεται σε αντικειμενικά στοιχεία και γεγονότα απαιτεί συστηματική και συνεχή εκπαίδευση η οποία:

- Πρέπει να αρχίζει από τα ανώτερα επίπεδα της διοίκησης.
- Πρέπει να μην αντιδρά υπερβολικά σε μεμονωμένα συμβάντα, αλλά να στηρίζεται σε γενικότερα χαρακτηριστικά και τάσεις.
- Πρέπει να δέχεται τα αρνητικά ευρήματα μιας ανάλυσης ως ευκαιρίες για εξουδετέρωση προβλημάτων, αντί της συνηθισμένης αντίδρασης προς τους «αγγελιοφόρους των μαντάτων».

1.3 Η Διοίκηση Ποιότητας στις σύγχρονες Βιβλιοθήκες

Σε μια εποχή που δέχεται καθημερινά κατακλυσμό πληροφοριών, ο ρόλος της βιβλιοθήκης και των ανθρώπων που εργάζονται καθώς και η αξία του έργου τους είναι πολυσήμαντη.

Συγκεκριμένα από την δεκαετία του 1990, με την ανάπτυξη του διαδικτύου, την ταχεία μετάδοση της πληροφορίας, τη ψηφιοποίηση των βιβλίων και των περιοδικών και την ταχεία πρόσβαση σε διάφορες πηγές πληροφόρησης, η απλή καταγραφή του μεγέθους

μιας βιβλιοθήκης δεν αποτελεί συνάμα αυτόματα την παραδοχή της ύπαρξής της, και ακόμα περισσότερο της ποιότητας παροχής των υπηρεσιών της (Kyrillidou & Blixrud 1999).

Στις Ηνωμένες Πολιτείες Αμερικής, τοποθετούνται οι πρώτες Βιβλιοθήκες των Πανεπιστημίων του Oregon, του Harvard και του Stanford στις οποίες εφαρμόστηκε η Ολική Ποιότητα ενώ ακολούθησε η Ειδική Βιβλιοθήκη της Τζώρτζια, η Georgia Tech Library και η Western Reserve University Library του Cleveland (www.mopab.gr).

Στην Ευρώπη η ιδέα της Ολικής Ποιότητας εμφανίστηκε στη Μεγάλη Βρετανία από την Κεντρική Ακαδημαϊκή Βιβλιοθήκη του Lancashire και στις Σκανδιναβικές χώρες. Στη συνέχεια η εφαρμογή της γενικεύτηκε σε πολλές ευρωπαϊκές χώρες. Με αποτέλεσμα τα επόμενα χρόνια να αυξηθεί σημαντικά ο αριθμός των Βιβλιοθηκών και των Υπηρεσιών Πληροφόρησης, που εκδήλωσαν και συνεχίζουν να εκδηλώνουν έντονο ενδιαφέρον σε θέματα εφαρμογής της Ολικής Ποιότητας.

Στη Ελλάδα, βασικοί στόχοι των ελληνικών Βιβλιοθηκών αποτελεί η παροχή ποιοτικών υπηρεσιών, ενώ η εφαρμογή της Ολικής Ποιότητας βρίσκεται ακόμα σε πολύ πρώιμο στάδιο. Η ανεπαρκείς γνώσεις πάνω σε θέματα εφαρμογής και διαχείρισης της Ολικής Ποιότητας έχει οδηγήσει στη δημιουργία ενός κλίματος καχυποψίας και επιφυλακτικότητας.

Παρόλα αυτά, υπάρχουν βασικοί λόγοι που κατευθύνουν τις Βιβλιοθήκες μας προς την παροχή ποιοτικών υπηρεσιών:

1. Έλλειψη διαθέσιμων οικονομικών πόρων από τις Βιβλιοθήκες, ενώ οι απαιτήσεις για παροχή πιο εξελιγμένων υπηρεσιών αυξάνονται συνεχώς.

2. Η ανάγκη παροχής ίδιων ή περισσοτέρων υπηρεσιών χωρίς να αυξάνεται ο αριθμός του προσωπικού για την αποτελεσματικότερη εξυπηρέτηση των χρηστών.

3. Οι προσδοκίες των χρηστών αυξάνονται συνεχώς εξαιτίας της τεχνολογικής εξέλιξης.

Οι χρήστες των Βιβλιοθηκών απαιτούν άμεση και γρήγορη πρόσβαση στην πληροφορία, που αναζητούν, γεγονός που επιβάλλει την ανάπτυξη προηγμένων και αυτοματοποιημένων συστημάτων πρόσβασης στην πληροφορία.

4. Ο ανταγωνισμός μεταξύ των Βιβλιοθηκών αυξάνεται διαρκώς

Αποτελεί κρίσιμο παράγοντα για την βιωσιμότητα των βιβλιοθηκών η συνεχής συστηματική μελέτη και κατανόηση των αναγκών και προσδοκιών του χρήστη. Λαμβάνοντας υπόψη τα παραπάνω, είναι πλέον αυτονόητο ότι η συστηματικότερη μελέτη της ποιότητας των υπηρεσιών μιας βιβλιοθήκης κρίνεται αναγκαία.

1.3.1 Ποιότητα και πληροφόρηση στις βιβλιοθήκες

Η ποιότητα στις υπηρεσίες πληροφόρησης των βιβλιοθηκών, ορίζεται από τρείς πλευρές, του χρήστη, του βιβλιοθηκονόμου και της διοίκησης:

- ποιότητα από την πλευρά του χρήστη αποτελεί το σύστημα υπηρεσιών - παροχών πληροφόρησης που εκπληρώνει τις προσδοκίες του,

- ποιότητα από την πλευρά του βιβλιοθηκονόμου είναι η επαγγελματική αντίληψη για το βαθμό ικανοποίησης του χρήστη και ο βαθμός ενδεδειγμένης εφαρμογής διαδικασιών που θεωρούνται αναγκαίες για αυτό το σκοπό,

- ποιότητα από την πλευρά της διοίκησης είναι ο αποτελεσματικός τρόπος χρήσης των πόρων για την επαύξηση της ικανοποίησης του χρήστη μέσα στα όρια και τις κανονιστικές διατάξεις που θέτουν ανώτερες κανονιστικές αρχές.

Όπως γίνεται αντιληπτό και στον τομέα των βιβλιοθηκών, η ποιότητα είναι άμεσα συνδεδεμένη με τον πελάτη - χρήστη και κατά συνέπεια με την ικανοποίησή του. Η ικανοποίηση του χρήστη είναι το αποτέλεσμα της προσωπικής του εμπειρίας ύστερα από την χρήση μιας υπηρεσίας και της αξιολόγησης της σύμφωνα με τις προσδοκίες του. Χρήστες ορίζονται τα άτομα που διαμορφώνουν τη ποιότητα των παρεχόμενων προϊόντων και υπηρεσιών μιας βιβλιοθήκης, είτε σε συμβατική μορφή είτε και σε ψηφιακή. Εκτός από τους εσωτερικούς χρήστες υπάρχουν και οι εξωτερικοί, οι εσωτερικοί χρήστες είναι οι βιβλιοθηκονόμοι και εξωτερικοί το κοινό της βιβλιοθήκης.

Αναφερόμενοι, στην ποιότητα των υπηρεσιών που παρέχει μια βιβλιοθήκη, παρατίθενται παρακάτω έννοιες, ορισμοί και απόψεις σχετικά με την ποιότητα υπηρεσιών.

«Ποιότητα των υπηρεσιών είναι η ικανοποίηση των προσδοκιών των πελατών», Berry et al. «Η ποιότητα των υπηρεσιών είναι η αντίληψη στην οποία καταλήγουν, όταν οι πελάτες συγκρίνουν τις προσδοκώμενες υπηρεσίες με τις αντιλαμβανόμενες» υποστηρίζουν οι Berry και Parasuraman. Ύστερα από έρευνες και μελέτες διαπιστώθηκε ότι η αξιοπιστία είναι η πιο σημαντική από τις παρακάτω δέκα διαστάσεις της ποιότητας των υπηρεσιών:

1. απλότητα (tangibles),

2. αξιοπιστία / εγκυρότητα / σταθερότητα (reliability),

3. υπευθυνότητα (responsiveness),

4. επικοινωνία (communication),

5. αξιοπιστία (credibility),

6. ασφάλεια (security),

7. αρμοδιότητα / επιδεξιότητα / ικανότητα (competence),

8. ευγένεια / αβρότητα / αβροφροσύνη (courtesy),

9. κατανόηση (understanding/knowing) του πελάτη, και

10. προσβασιμότητα (accessibility).

Αφού λάβουμε υπόψη τις παραπάνω θεωρήσεις – απόψεις θα προσπαθήσουμε να διερευνήσουμε τους τρόπους και τα μοντέλα μετρήσεων της ποιότητας των υπηρεσιών σε μια Βιβλιοθήκη και συγκεκριμένα την ικανοποίηση των πελατών για τις υπηρεσίες αυτές.

Στον τομέα των βιβλιοθηκών, η αξιολόγηση των υπηρεσιών τους αποτελεί αναγκαίο μέρος του κύκλου σχεδιασμού μιας βιβλιοθήκης καθώς:

- βοηθάει στην επιβεβαίωση ότι οι στόχοι επιτεύχθηκαν,
- προσδιορίζει τις επιτυχίες,
- προσδιορίζει τα προβλήματα και τις αδυναμίες ώστε να διορθωθούν,

- παρέχει πληροφορίες για περαιτέρω ανάπτυξη,
- παρέχει αποδεικτικά στοιχεία για τα πλεονεκτήματα και τις επιδόσεις τους,
- συντελεί στη διασφάλιση όσων έχουν ήδη βρεθεί για παραπέρα ανάπτυξη,
- προσδιορίζει τις ανάγκες βελτίωσης και την εξάσκηση του προσωπικού,
- κερδίζει την υποστήριξη των θεσμικών διαχειριστών,
- καθοδηγεί μελλοντικά σχέδια,
- παρέχει πληροφορίες για τους συμμέτοχους,
- διαμορφώνει προδιαγραφές που μπορεί να φανούν χρήσιμες σε άλλες υπηρεσίες βιβλιοθηκών,
- διαμορφώνει στρατηγικές για την ανάπτυξη πλάνων στις υπηρεσίες,
- τοποθετεί τη βιβλιοθήκη σε σχέση με το τρέχον περιβάλλον μάθησης και έρευνας.

Η ορθή αξιολόγηση μπορεί να αναδείξει πόσο χρήσιμη, κερδοφόρα, πολύτιμη και σταθερή είναι μία βιβλιοθήκη. Μπορεί να αποτελέσει οδηγό για το σχεδιασμό και την ανάπτυξη νέων υπηρεσιών καθώς και για την βελτιστοποίηση των ήδη υπαρχόντων. Για τους λόγους αυτούς θεωρείται ως μία ουσιαστική λειτουργία που πρέπει να υιοθετηθεί από όλες τις βιβλιοθήκες.

1.3.2 Το διττά υβριδικό επιχειρησιακό περιβάλλον της βιβλιοθήκης

Ο όρος υβριδική βιβλιοθήκη απευθύνεται στη μορφή, που τείνουν να λάβουν όλες οι μέχρι σήμερα συμβατικές βιβλιοθήκες με δυνατότητα ανάκτησης ψηφιακού υλικού και πρόσβασης με ηλεκτρονική συνδρομή (Brophy, 2002), τόσο σε βάση δεδομένων όσο και μέσα από ψηφιοποίηση του υλικού της βιβλιοθήκης. Ο διττά υβριδικός χαρακτήρας που εισάγεται εδώ, αφορά περισσότερο το επιχειρησιακό περιβάλλον, στο οποίο εκείνη (βιβλιοθήκη - υπηρεσία πληροφόρησης) εντάσσεται ως σύστημα.

Η σύνθεση των χρηστών των βιβλιοθηκών - υπηρεσιών πληροφόρησης αλλάζει ως προς τις ανάγκες της και τις προσδοκίες, αυξάνει με νέες ομάδες φυσικών η νομικών προσώπων και διευρύνεται εντός των υπαρχόντων ομάδων προσελκύοντας όλο και περισσότερους από τους δυνητικούς χρήστες. Η κατανόηση της ανταγωνιστικής και αποδοτικής οργάνωσης και διοίκησης της εικόνας της βιβλιοθήκης - υπηρεσίας πληροφόρησης αποτελεί βασικό παράγοντα για τη διατήρηση και επέκταση της ζήτησης υπηρεσιών στο δυναμικό περιβάλλον των αγορών και της επιχειρηματικότητας. Η αγορά στις υπηρεσίες πληροφόρησης θεωρείται ως «Αγορά του αυστηρού και απαιτητικού χρήστη», ενώ η οργάνωση και η διοίκηση οφείλει να προσανατολίζει τις υπηρεσίες πληροφόρησης στο χρήστη. Με αποτέλεσμα, όσο αυξάνεται ο ανταγωνισμός τόσο να αυξάνεται η ανάγκη για διοίκηση της ποιότητας στις βιβλιοθήκες - υπηρεσίες πληροφόρησης.

Οι σύγχρονες βιβλιοθήκες χρειάζονται μία φιλοσοφία ηγεσίας (Perpetua, 2004) σχεδιασμένη έτσι, ώστε να μεγιστοποιεί την συμβολή των ανθρώπων, επικεντρώνοντας τις δραστηριότητές της σε θέματα που αφορούν στην ποιότητα, στην οργανωτική ευελιξία, στον επιχειρησιακό σχεδιασμό και στη διαχείριση των αλλαγών (Pors & Johansen, 2003). Η παλαιά τακτική διοίκησης και οργάνωσης οδηγεί μέρα με την μέρα στην οικονομική συρρίκνωση ορισμένων βιβλιοθηκών (Spies, 2000), ενώ στις μέρες μας είναι ιδιαίτερα σημαντική η ορθή διοίκηση ώστε να ανταπεξέλθουν οι βιβλιοθήκες - υπηρεσίες πληροφόρησης στην έλλειψη οικονομικών πόρων (Parker et al, 2001).

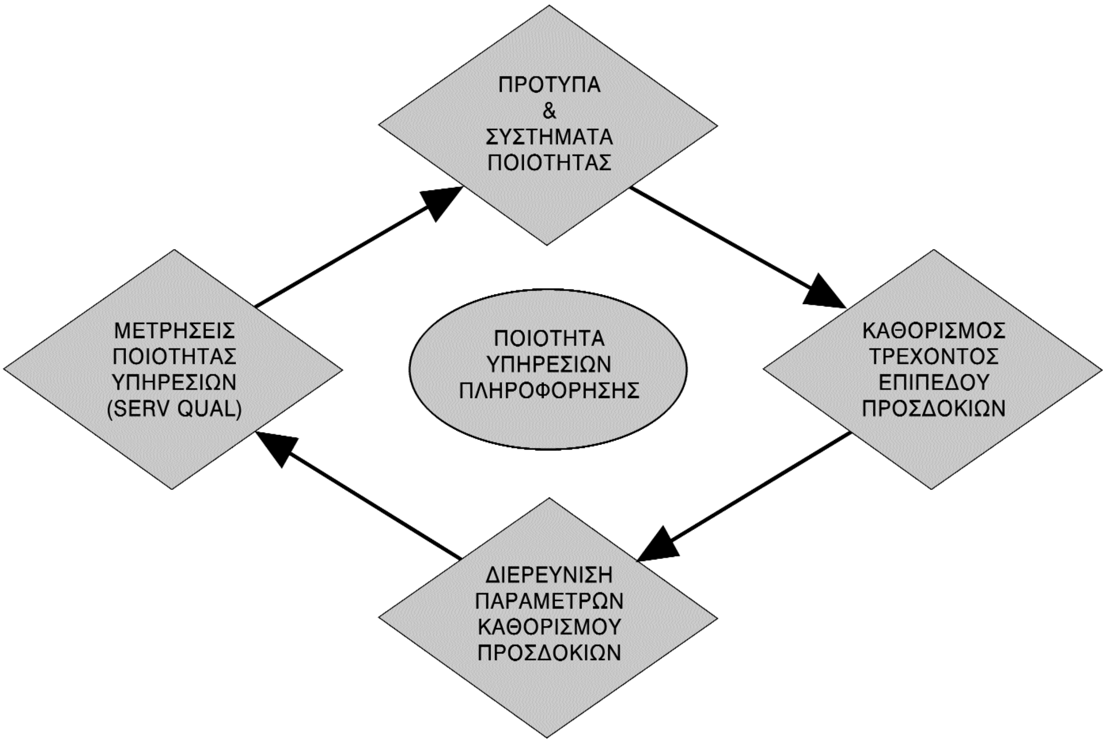
1.3.3 Η έννοια της ολικής υπηρεσίας πληροφόρησης

Οι υπηρεσίες πληροφόρησης έχουν ιδιαιτερότητες και είναι σύνθετες ως προς το σχεδιασμό, την παραγωγή και την παροχή τους (Μπώκος, 2002: σελ 244-246). Η προσέγγιση στο σχεδιασμό τους ως ολικά προϊόντα - υπηρεσίες διευκολύνει την μελέτη αποδοτικότητας και των συντελεστών παραγωγής και την αξιολόγηση της ποιότητας τους. Κατά συνέπεια, ανάλογα με το στάδιο παραγωγής ή και τον τρόπο παροχής, μπορεί να γίνει διάκριση του γενικευμένου όρου προϊόν - υπηρεσία σε δύο σχετικές κατηγορίες: α) στο ολικό προϊόν- υπηρεσία και β) στο ενδιάμεσο προϊόν - υπηρεσία. στον όρο ολικό προϊόν - υπηρεσία περιλαμβάνεται το σύνολο των διεργασιών και υποπροϊόντων (ενδιάμεσων υπηρεσιών), που συγκροτούν μία υπηρεσία (π.χ. δανεισμός τεκμηρίων), είτε

κάποια από αυτά αφορούν σε δίκη της παραγωγή, είτε όχι (παραγωγή ενδιάμεσων υπηρεσιών από τρίτους).

Σχετικά με το ρόλο του δημόσιου τομέα, οι διάφορες φιλοσοφίες διοικητικών συστημάτων προϋποθέτουν διαφορετικό βαθμό κρατικής παρέμβασης στην χρηματοδότηση και εκτέλεση έργων παραγωγής και παροχής υπηρεσιών, στην οργάνωσή τους και στη διαχείριση των δραστηριοτήτων αξιολόγησης. Η ιδιωτικοποίηση τελικά παρέχει σημαντικές δυνατότητες βελτίωσης της αποτελεσματικότητας στην παραγωγή υπηρεσιών, αλλά αντιμετωπίζει εξίσου πρακτικές δυσκολίες, που δεν ξεπερνιούνται εύκολα. Η αξιολόγηση μπορεί να αποτελέσει: α) μία ρεαλιστική προσέγγιση στη διαδρομή κι οριοθέτηση της συμμετοχής του ιδιωτικού τομέα, είτε ως χρήστη του διοικητικού συστήματος, είτε ως παραγωγού ενδιάμεσων υπηρεσιών, ο οποίος λαμβάνει υπόψη τις τοπικές και περιφερειακές απαιτήσεις και συνθήκες και β) μία μέθοδο μετρήσεων για την αποτελεσματικότητα και την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Η πληροφόρηση, από την άλλη πλευρά, συνδέεται με μεθόδους αξιολόγησης στο δημόσιο τομέα: α) παραγωγή υπηρεσιών πληροφόρησης, που να υποστηρίζουν δράσεις αξιολόγησης των υπηρεσιών και β) αξιολόγηση του τρόπου με τον οποίο γίνεται αντιληπτή η πληροφόρηση, υπηρεσίες πληροφόρησης παρέχονται σε ένα συν εργασιακά ανταγωνιστικό περιβάλλον παραγώγων ενδιάμεσων και τελικών υπηρεσιών. Η πληροφόρηση και η διοίκηση συναντώνται στη νέα αυτή πραγματικότητα, που επηρεάζει την καθημερινότητα και την παραγωγή η παροχή προϊόντων και υπηρεσιών.



Σχήμα 1 Πτυχές διοίκησης της ποιότητας στις βιβλιοθήκες - υπηρεσίες πληροφόρησης (Πηγή: Π.Α. Κωσταγιόλας, 2006)

Οι βιβλιοθήκες - υπηρεσίες πληροφόρησης μπορούν να αναπτύξουν ένα πλέγμα δράσεων στο πλαίσιο ενός ιδιότυπου μάρκετινγκ (Κωσταγιόλας, 2005), που θα βασίζεται, πέρα από τη μέτρηση της ικανοποίησης του χρήστη, στην κάλυψη των προσδοκιών του.

Στο Σχήμα 1 παρουσιάζεται μία σύνθεση των προαναφερθέντων σημαντικών πτυχών για τη διοίκηση της ποιότητας των υπηρεσιών πληροφόρησης: α) πρότυπα και συστήματα διοίκησης ποιότητας, β) επίπεδο προσδοκιών και παράγοντες, που διαμορφώνουν τις προσδοκίες, και γ) μέτρηση της ποιότητας των υπηρεσιών (SERVQUAL).



Σχήμα 2 Μοντέλο Διεργασιοκεντρικής Διοίκησης Ποιότητας σε μία βιβλιοθήκη- υπηρεσία πληροφόρησης (Πηγή: Χλωμούδης & Κωσταγιόλας, 2004)

Τα πρότυπα και τα συστήματα διοίκησης ποιότητας για τις βιβλιοθήκες - υπηρεσίες πληροφόρησης (Compare & Johansen, 1994) ακολουθούν μία διεργασιοκεντρική προσέγγιση, όπως αυτή που περιγράφεται παρακάτω.

Το πλαίσιο διεργασιοκεντρικής οργάνωσης έχει ως σημείο εκκίνησης (αριστερή πλευρά του Σχήματος 2) το χρήστη των υπηρεσιών πληροφόρησης, τροφοδοτώντας με κύριες εισροές τις πραγματικές απαιτήσεις και προσδοκίες του για την υπηρεσία, ενώ καταλήγει (δεξιά πλευρά του σχήματος) και πάλι στο χρήστη των υπηρεσιών της βιβλιοθήκης μετρώντας την ικανοποίηση από τις παρεχόμενες υπηρεσίες πληροφόρησης. Οι διεργασίες τοποθετούνται στο κέντρο του σχήματος, και αποτυπώνονται για τη διοίκησή τους, στο εγχειρίδιο διασφάλισης της ποιότητας. Το προαναφερθέν πλαίσιο οργάνωσης απαιτεί αποκεντρωμένες δομές εξουσίας και άσκηση αποτελεσματικής ηγεσίας. Ο έλεγχος διενεργείται στις εισροές, στις εκροές του συστήματος και στις διεργασίες- διαδικασίες.

1.3.4 Οι προσδοκίες των χρηστών και οι παράγοντες διαμόρφωσης των προσδοκιών

Η «προσδοκία» αποτελεί συνθετική δυναμική έννοια που ορίζεται στα πλαίσια δύο κυρίαρχων τάσεων διακριτά η συνδυαζόμενα (Teas, 1993): α) « προβλέψεις» του χρήστη για την υπηρεσία, δηλαδή «τι περιμένουν οι χρήστες να συναντήσουν…» και β) «εκτιμήσεις» του χρήστη για το επίπεδο των υπηρεσιών, δηλαδή «τι θα ήθελαν οι χρήστες να συναντήσουν». Οι προσδοκίες του χρήστη για την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών διαμορφώνονται από το συνδυασμό χαρακτηριστικών και παραγόντων, που συνοψίζονται ως ακολούθως :

α) προηγούμενες εμπειρίες του χρήστη από την υπηρεσία,

β) υποδείξεις τρίτων,

γ) παράγοντες, που αφορούν στην επικοινωνία του χρήστη με την υπηρεσία και

δ) παράγοντες, που αφορούν στο δημόσιο ιδιωτικό χαρακτήρα των υπηρεσιών.

ΚΕΦΑΛΙΑΟ ΔΕΥΤΕΡΟ

2. Πρότυπα και συστήματα ποιότητας για τις βιβλιοθήκες

2.1 Μονάδα Διασφάλισης Ποιότητας Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών

Η «Μονάδα Διασφάλισης Ποιότητας Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών» (ΜΟΔΙΠΑΒ) αποτελεί την μετεξέλιξη της «Μονάδας Ολικής Ποιότητας Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών» (ΜΟΠΑΒ), η λειτουργία της ξεκίνησε στις 20 Ιανουαρίου 1999, στεγάζεται στη ομώνυμη Βιβλιοθήκη του Πανεπιστημίου Ιωαννίνων ενώ χρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση.

Η ίδρυση της ΜΟΠΑΒ χρηματοδοτήθηκε από το «Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Εκπαίδευση και Αρχική Επαγγελματική Κατάρτιση» (ΕΠΕΑΕΚ), με φορέα διαχείρισης το Εθνικό Μετσόβιο Πολυτεχνείο, Επιστημονικό Υπεύθυνο τον αείμνηστο Καθηγητή του ΕΜΠ Βασίλειο Παπάζογλου και τοπικό υπεύθυνο τον Δρα Γεώργιο Ζάχο, Διευθυντή της Βιβλιοθήκης και Κέντρου Πληροφόρησης του Πανεπιστημίου Ιωαννίνων (www.mopab.seab.gr).

Η αναβαθμισμένη λειτουργία της ΜΟΠΑΒ επιτελέστηκε με τη χρηματοδότηση και υλοποίηση σχετικής Δράσης του Συνδέσμου Ελληνικών Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών (ΣΕΑΒ) στα πλαίσια του Επιχειρησιακού Προγράμματος «Ψηφιακή Σύγκλιση», με Επιστημονικό Υπεύθυνο τον υπογράφοντα και τοπικό Υπεύθυνο τον Δρα Γεώργιο Ζάχο.

Η ΜΟΠΑΒ έχει ήδη καταξιωθεί ως ένα συλλογικό επίτευγμα και χρήσιμο εργαλείο των ελληνικών Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών, με στόχο την ανάδειξη της σπουδαιότητας και της αναβαθμισμένης λειτουργίας τους για τη στήριξη της Εκπαίδευσης και της Έρευνας στα Ιδρύματα Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης της Ελλάδας.

Η ικανοποίηση των πληροφοριακών αναγκών της Εκπαιδευτικής και Ερευνητικής Κοινότητας αποτελεί το επίκεντρο του ενδιαφέροντος και βασικό σκοπό ύπαρξης και αποστολής μιας Βιβλιοθήκης. Σκοπός της συγκεκριμένης υπηρεσίας είναι η συστηματική συγκέντρωση και αξιόπιστη ανάλυση των στοιχείων που αφορούν τις Ελληνικές

Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες. Η ΜΟΠΑΒ ασχολείται με τη συλλογή, επεξεργασία, ανάλυση και παρουσίαση στοιχείων που αφορούν τις συλλογές υλικού, προσωπικού, τις δαπάνες, τις υπηρεσίες καθώς και τα χαρακτηριστικά των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών της χώρας μας. Η ΜΟΠΑΒ στοχεύει στην αξιολόγηση των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών και γενικότερα στην καταγραφή της συνεισφοράς των Βιβλιοθηκών στην έρευνα, διδασκαλία, μάθηση και γενικότερα στα επιστημονικά δρώμενα της χώρας μας. Γενικότερα περιλαμβάνεται η πραγματοποίηση Ηλεκτρονικών Ερευνών Ικανοποίησης Χρηστών για την κατάσταση που επικρατεί σε Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες της χώρας.

Με τις νέες καινοτόμες υπηρεσίες που ήδη λειτουργούν, η ΜΟΠΑΒ κινείται πλέον σε διεθνές επίπεδο αναπτύσσοντας συνεργασίες και ανταλλάσσοντας πληροφορίες και τεχνογνωσία με αντίστοιχες μονάδες του εξωτερικού, ενώ ταυτόχρονα συμβάλλει στην ανάπτυξη εθνικών και διεθνών πηγών πληροφόρησης σχετικών με τις ελληνικές Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες, χρήσιμων και σε άλλες υπηρεσίες και οργανισμούς, όπως την Εθνική Στατιστική Υπηρεσία, την UNESCO, κ.ά .

Επίσης, είναι σημαντικό να αναφερθεί ότι η ΜΟΠΑΒ είναι η μοναδική υπηρεσία στην Ελλάδα η οποία ειδικεύεται στη συλλογή, επεξεργασία και παρουσίαση στατιστικών στοιχείων σχετικών με τις Ελληνικές ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες (Χαλαύτρη & Παΐλας 2003).

2.1.1 Οι στόχοι της ΜΟΔΙΠΑΒ

Σύμφωνα με τους Κ. Χαλαύτρη & Κ. Παΐλα οι βασικότεροι στόχοι της ΜΟΠΑΒ είναι:

1. Η ηλεκτρονική αναζήτηση, συλλογή, επεξεργασία, κριτική και παρουσίαση των αποτελεσμάτων που αφορούν τις Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες, μέσω του Παγκόσμιου Ιστού, με τη βοήθεια ειδικών ερωτηματολογίων και την ανάπτυξη και χρήση Εφαρμογών Επιχειρηματικής Ευφυΐας.
2. Η διαρκείς υποστήριξη των ελληνικών Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών στην υιοθέτηση ενεργειών αξιολόγησης της λειτουργίας τους και εφαρμογής κανόνων και τεχνικών διασφάλισης ποιότητας με την αξιοποίηση συγκεκριμένων on-line

ηλεκτρονικών υπηρεσιών και εφαρμογών που αναπτύχθηκαν στα πλαίσια του έργου.

3. Η πιστή τήρηση και εφαρμογή Δεικτών Αποτίμησης και Αξιολόγησης από τους χρήστες των Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών
4. Η ψηφιοποίηση της διαδικασίας συγκέντρωσης και επεξεργασίας των στατιστικών αποτελεσμάτων.
5. Η ανάπτυξη και η βελτίωση της εθνικής ηλεκτρονικής θεματικής πύλης με υλικό εκπαίδευσης και πληροφόρησης σχετικό με εφαρμοζόμενες μεθοδολογίες αξιολόγησης Βιβλιοθηκών, προτύπων λειτουργίας, μεθοδολογίες συγκέντρωσης και επεξεργασίας δεδομένων, δεικτών αποτίμησης.

Οι κυριότεροι λόγοι της αποστολής της ΜΟΠΑΒ με την συλλογή, επεξεργασία, και παρουσίαση των αποτελεσμάτων των Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών είναι οι παρακάτω:

- η επικοινωνία με το Ακαδημαϊκό Ίδρυμα και η καταγραφή των αναγκών του,
- η εκτίμηση - έλεγχος για το αν το Ίδρυμα φέρνει εις πέρας την αποστολή του,
- παροχή βοήθειας και καθοδήγησης στους διευθυντές των βιβλιοθηκών
- και τέλος η κάλυψη των αναγκών ώστε να μπορούν να φέρουν εις πέρας την αποστολή τους με τις υπηρεσίες που παρέχουν στους χρήστες.

Τέλος μπορούμε να αναφέρουμε μια Σειρά Οδηγών Διαχείρισης Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών πως έχουν ως σκοπό να βελτιστοποιήσουν την διαχείριση των υπηρεσιών στις βιβλιοθήκες. Οι παραπάνω οδηγοί παρέχονται σε ηλεκτρονική μορφή από την ιστοσελίδα της ΜΟΠΑΒ (http://www.mopab.gr).

1. Οδηγός για το Ηλεκτρονικό Ερωτηματολόγιο Ικανοποίησης Χρηστών των Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών
2. Οδηγός εφαρμογής τεχνικών Επιχειρηματικής Ευφυΐας στις Ελληνικές Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες
3. Οδηγός με την Αποτίμηση Βιβλιοθηκών & Υπηρεσιών Πληροφόρησης των Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών
4. Οδηγός Εφαρμογής πρακτικών Ολικής Ποιότητας στις Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες
5. Οδηγός Κανόνων Δανεισμού

6. Οδηγός Στατιστικών Στοιχείων και Καθιερωμένων Δεικτών των Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών

2.1.2 Η φιλοσοφία

Η αναγκαιότητα καθορισμού μιας συγκεκριμένης τυπικής διαδικασίας συλλογής στοιχείων που θα εξασφαλίζει τη ελαχιστοποίηση του χρόνου κατάρτισης και αποστολής των ερωτηματολογίων αλλά και του χρόνου επεξεργασίας των στατιστικών δεδομένων που λαμβάνονται, οδήγησε στην αυτοματοποίηση της παραπάνω διαδικασίας αξιοποιώντας τις δυνατότητες επικοινωνίας του παγκόσμιου ιστού.

Ακολουθώντας την φιλοσοφία της LIBECON 2000, η ΜΟΠΑΒ προέβη στη δημιουργία μιας παρόμοιας Βάσης Στατιστικών δεδομένων για την καταχώρηση των στοιχείων που σχετίζονται με τις δραστηριότητες των Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών. Η πρόσβαση κάθε ακαδημαϊκής βιβλιοθήκης στη βάση δεδομένων γίνεται μέσω της ιστοσελίδας της ΜΟΠΑΒ.

Το ερωτηματολόγιο προς συμπλήρωση αναφέρεται στη συμπλήρωση συγκεκριμένων δεικτών αποτίμησης, οι οποίοι είναι σημαντικοί για τους Διευθυντές των Βιβλιοθηκών, καθώς συντελούν καθοριστικά στη διαμόρφωση και λήψη ουσιαστικών αποφάσεων σχετικών με την ανακατανομή του προϋπολογισμού, τον καθορισμό προτεραιοτήτων και το σχεδιασμό μελλοντικών δραστηριοτήτων. Πιο συγκεκριμένα αυτοί οι δείκτες αποτίμησης συμβάλλουν (Μελετίου Α.Δ. , 2012):

- στην κατανόηση του τι ακριβώς έχει επιτευχθεί από τη Βιβλιοθήκη,
- σον έλεγχο της ετήσιας προόδου της Βιβλιοθήκης συγκρίνοντάς την με τις άλλες Βιβλιοθήκες,
- στην ακριβή μέτρηση της αποτελεσματικότητας και αποδοτικότητας των λειτουργιών και των υπηρεσιών που παρέχει η Βιβλιοθήκη,
- στη λήψη αποφάσεων που αφορούν τη διαχείριση των μελλοντικών πόρων της Βιβλιοθήκης, με βάση παλαιότερες πληροφορίες,
- στον υπολογισμό των συνεπειών από την αύξηση ή μείωση των πόρων για την αποτίμηση διαφορετικών υπηρεσιών,

- στον έλεγχο του κατά πόσο οι αντικειμενικοί στόχοι της Βιβλιοθήκης ως συνόλου αντανακλούν με ακρίβεια την ύπαρξη ισορροπίας στις δραστηριότητες της Βιβλιοθήκης.

Επιπλέον, η ΜΟΠΑΒ προτείνει συγκεκριμένο ερωτηματολόγιο συλλογής στατιστικών στοιχείων και συγκεκριμένων δεικτών για τις ελληνικές ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες, λαμβάνοντας υπόψη τις διεθνείς δραστηριότητες στην σύνταξη των οδηγιών συμπλήρωσης αυτού, στο οποίο έχουν προστεθεί νέα στοιχεία συλλογής όπως ο δανεισμός, ο διαδανεισμός, τα βιβλιοθηκονομικά και εκπαιδευτικά σεμινάρια (Νικολοπούλου 1999). Στον παρακάτω Πίνακα παρουσιάζονται οι δείκτες που ζητούνται από την ΜΟΠΑΒ καθώς και στο Παράρτημα Β το προτεινόμενο ερωτηματολόγιο. Περισσότερες πληροφορίες μπορούν να βρεθούν στην ιστοσελίδα της ΜΟΠΑΒ: *http://www.mopab.gr/publications/mopab_statistical_indicators_new.pdf*.

ΔΕΙΚΤΕΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΑΚΑΔΗΜΑΪΚΩΝ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΩΝ	
ΣΥΓΚΕΝΤΡΩΤΙΚΟΣ ΠΙΝΑΚΑΣ ΤΩΝ ΔΕΙΚΤΩΝ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΑΚΑΔΗΜΑΪΚΩΝ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΩΝ	
ΔΕΙΚΤΗΣ	**ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΔΕΙΚΤΗ**
Α. Διείσδυση της Βιβλιοθήκης στον πληθυσμό	
P32	Ποσοστό ενεργών εγγεγραμμένων χρηστών (Μελών της Ακαδημαϊκής Κοινότητας) της Βιβλιοθήκης επί του Συνολικού Πληθυσμού
Β. Ποιότητα και Χρήση Συλλογής	
P33	Χρήση συλλογής βιβλίων
P34	Δανεισμοί υλικού συλλογής κατά κεφαλή
P35	Υλικό σε αχρηστία
P36	Αριθμός τεκμηρίων συλλογής Βιβλιοθήκης κατά κεφαλή
P24	Τρέχουσες έντυπες συνδρομές περιοδικών ανά μέλος του Διδακτικού & Ερευνητικού Προσωπικού
P37	Μονογραφίες που εισήλθαν σε ένα έτος κατά κεφαλή
P29	Ηλεκτρονικά περιοδικά ως προς τις έντυπες περιοδικές εκδόσεις
Γ. Χρήση Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών	
P31	Εικονικές επισκέψεις (visit –sessions) του Web site της Βιβλιοθήκης

	μηνιαίως
P38	Εικονικές προσβάσεις (accesses-log ins) κατά Ηλεκτρονική Υπηρεσία μηνιαίως
P39	Εικονικές προσβάσεις (accesses-log ins) κατά Ηλεκτρονική Υπηρεσία μηνιαίως κατά κεφαλή
P40	Αριθμός τεκμηρίων και εγγραφών (αρχείων) που αποκτήθηκαν κατά Εικονική Πρόσβαση (access – log in) σε κάθε Ηλεκτρονική Υπηρεσία
P41	Αριθμός τεκμηρίων και εγγραφών (αρχείων) που αποκτήθηκαν κατά κεφαλή από κάθε Ηλεκτρονική Υπηρεσία
Δ. Διαθεσιμότητα Υλικού	
P42	Αιτήσεις διαδανεισμού χρηστών της Βιβλιοθήκης κατά κεφαλή
P43	Ποσοστό ικανοποίησης αιτήσεων διαδανεισμού χρηστών της Βιβλιοθήκης
P44	Ποσοστό ικανοποίησης αιτήσεων διαδανεισμού από άλλες Βιβλιοθήκες.
P45	Ταχύτητα Διαδανεισμού
P46	Σχέση αιτήσεων διαδανεισμού χρηστών της Βιβλιοθήκης και αιτήσεων διαδανεισμού από άλλες Βιβλιοθήκες
Ε. Υλικοτεχνική Υποδομή	
P47	Ώρες ημερήσιας λειτουργίας της Βιβλιοθήκης
P48	Διαθέσιμος κατά κεφαλή χώρος Βιβλιοθήκης σε m2
P49	Διαθέσιμες θέσεις αναγνωστηρίου για τους χρήστες στους χώρους της Βιβλιοθήκης κατά κεφαλή
P50	Διαθέσιμες θέσεις εργασίας σε Η/Υ για τους χρήστες στους χώρους της Βιβλιοθήκης κατά κεφαλή
ΣΤ. Προσωπικό και Ποιότητα Πληροφοριακών Υπηρεσιών	
P51	Προσωπικό κατά κεφαλή
P4	Βιβλιοθηκονόμοι/άριοι ως προς το διοικητικό προσωπικό της Βιβλιοθήκης
P52	Ποσοστό επί του συνόλου του προσωπικού της Βιβλιοθήκης που συμμετέχει ή παρακολουθεί μία ή περισσότερες εκπαιδευτικές, επιμορφωτικές ή ενημερωτικές δραστηριότητες ετησίως
P53	Ένταση ετήσιας εκπαίδευσης του προσωπικού της Βιβλιοθήκης (ώρες εκπαίδευσης κατά κεφαλή προσωπικού ετησίως)
P54	Ποσοστό εκπλήρωσης πληροφοριακών ερωτήσεων (Βαθμός ετοιμότητας/ανταπόκρισης του προσωπικού)
P55	Αριθμός πληροφοριακών ερωτήσεων των χρηστών που διεκπεραιώθηκαν ηλεκτρονικά μηνιαίως κατά κεφαλή
Ζ. Εκπαίδευση και Υποστήριξη Χρηστών	
P56	Ποσοστό χρηστών που παρακολουθούν κάποια/ες από τις εκπαιδευτικές-ενημερωτικές δραστηριότητες της Βιβλιοθήκης κατά τη διάρκεια ενός έτους κατά κεφαλή

Η. Δαπάνες Βιβλιοθήκης	
P10	Ποσοστό του κόστους πρόσκτησης μονογραφιών επί του συνολικού κόστους πρόσκτησης υλικού της Βιβλιοθήκης (έντυπου και ηλεκτρονικού)
P7	Ποσοστό του κόστους πρόσκτησης έντυπων περιοδικών εκδόσεων επί του συνολικού κόστους πρόσκτησης υλικού της Βιβλιοθήκης (έντυπου και ηλεκτρονικού)
P57	Ποσοστό του κόστους πρόσκτησης ηλεκτρονικών πηγών πληροφόρησης επί του συνολικού κόστους πρόσκτησης υλικού της Βιβλιοθήκης (έντυπου και ηλεκτρονικού)
P58	Κόστος πρόσκτησης ηλεκτρονικών πηγών πληροφόρησης ως προς το κόστος πρόσκτησης έντυπων περιοδικών εκδόσεων
P13	Ποσοστό του κόστους πρόσκτησης υλικού (έντυπου και ηλεκτρονικού) της Βιβλιοθήκης επί τις συνολικές λειτουργικές δαπάνες
P16	Ποσοστό δαπανών βιβλιοδεσίας επί τις συνολικές λειτουργικές δαπάνες
P17	Ποσοστό λειτουργικών δαπανών Βιβλιοθήκης ως προς τις συνολικές δαπάνες
P59	Κόστος πρόσκτησης μονογραφιών κατά κεφαλή
P60	Κόστος πρόσκτησης έντυπων περιοδικών εκδόσεων κατά κεφαλή
P61	Κόστος πρόσκτησης ηλεκτρονικών πηγών πληροφόρησης κατά κεφαλή
P62	Κόστος πρόσκτησης ηλεκτρονικών & έντυπων πηγών πληροφόρησης κατά κεφαλή
P63	Συνολικές λειτουργικές δαπάνες Βιβλιοθήκης κατά κεφαλή.
P64	Συνολικές δαπάνες Βιβλιοθήκης κατά κεφαλή.
P65	Συνολικές δαπάνες Βιβλιοθήκης ως προς τις συνολικές δαπάνες Ιδρύματος

Πίνακας 4 Δεικτών Αξιολόγησης Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών (Πηγή: www.mopab.seab.gr, 2012)

2.2 Συστήματα μέτρησης ποιότητας σε βιβλιοθήκες

2.2.1 SERVQUAL

Μεταξύ των πιο δημοφιλή εργαλείων υπολογισμού ποιότητας των υπηρεσιών που παρέχει μια βιβλιοθήκη κατατάσσεται το SERVQUAL. Το διεθνώς αναγνωρισμένο μοντέλο, σχεδιασμένο από τους Parasuraman, Berry και Zeithaml (PB&Z), στηρίζεται στις προσδοκίες των χρηστών που βαθμολογούν την ποιότητα των υπηρεσιών ενός οργανισμού συγκρίνοντας τις αντιλήψεις τους για την υπηρεσία σε συνάρτηση με τις προσδοκίες τους. Η κύρια μορφή του εργαλείου περιλαμβάνει μια κλίμακα από 21 αντιλαμβανόμενες και προσδοκώμενες μεταβλητές που εμπεριέχονται σε 5 διαστάσεις ποιότητας που θα εξετάσουμε στη συνέχεια. Σύμφωνα με αυτή την προσέγγιση, η ποιότητα των υπηρεσιών (Service Quality, SQ) μετράτε συγκρίνοντας τις αντιλήψεις (Perceptions, P) με τις προσδοκίες (Expectations, E) και ορίζεται ως η διαφορά μεταξύ αντιλήψεων και προσδοκιών (SQ = P-E). Αφού οι ερωτώμενοι απαντήσουν μια σειρά από ερωτήσεις, αντιλαμβάνονται την «υψηλή» ποιότητα, όταν η αντιλαμβανόμενη απόδοση είναι μεγαλύτερη από τις προσδοκίες τους, το αποτέλεσμα δηλαδή είναι θετικό. Από την άλλη, η διάψευση των προσδοκιών των χρηστών δηλώνει μειωμένη ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών και όχι ικανοποιημένους χρήστες με αποτέλεσμα αρνητικό.

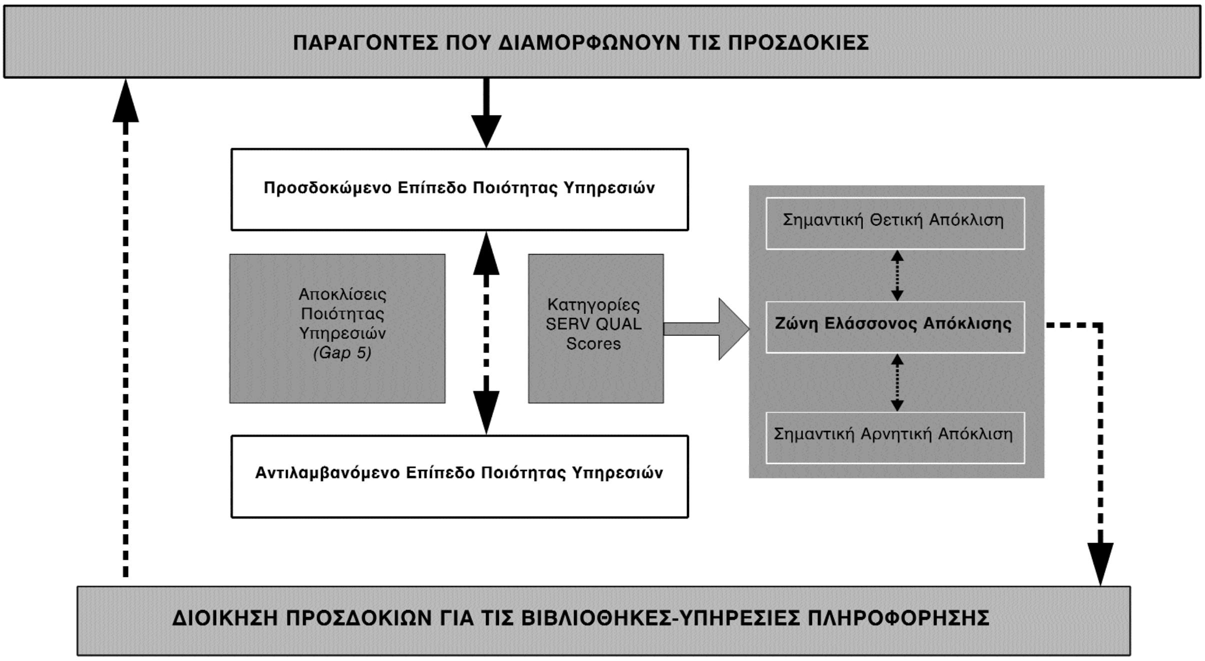
Διάσταση Ικανοποίησης	Ανάλυση της διάστασης
1. Απτή διάσταση - υποδομές (Tangibility)	Τα απτά χαρακτηριστικά της υπηρεσίας, όπως οι φυσικές προσφερόμενες ευκολίες, ο εξοπλισμός, η εμφάνιση του προσωπικού κ.λπ.
2. Αξιοπιστία (Reliability)	Η ικανότητα της εταιρείας να προσφέρει την εξυπηρέτηση που οφείλει να κάνει αξιόπιστα και με ακρίβεια.
3. Ανταπόκριση (Responsiveness)	Προθυμία του προσωπικού να βοηθήσει τους πελάτες-χρήστες και ικανότητα του οργανισμού να παρέχει άμεση εξυπηρέτηση.
4. Ασφάλεια - εγγύηση (Assurance)	Γνώσεις και συμπεριφορά προσωπικού, ώστε να εμπνέει εμπιστοσύνη και σιγουριά στους πελάτες - χρήστες.
5. Συναισθηματική κατανόηση (Empathy)	Προσωπική φροντίδα και προσοχή στις παρεχόμενες υπηρεσίες του οργανισμού, προς τους πελάτες.

Πίνακας 5 Οι 5 Διαστάσεις του προτύπου SERVQUAL (Πηγή: Μελετίου Α.Δ. , 2012)

Ο τύπος που υπολογίζει το μετρό εκτίμησης ποιότητας υπηρεσιών στο SERVQUAL είναι:

$$G_j = \sum_{i=1}^{n} W_i \left(E_{ij} - I_i \right)$$

Όπου G_j είναι η διαφορά ποιότητας της υπηρεσίας j από την τέλεια υπηρεσία με το W_i να είναι το επίπεδο σημαντικότητας της i διάστασης ικανοποίησης, E_{ij} είναι η αντίληψη της απόδοσης της εταιρείας j για τη διάσταση I, Ii είναι η προσδοκία του τέλειου επιπέδου απόδοσης της διάστασης i και n είναι ο αριθμός των διαστάσεων ικανοποίησης.



Σχήμα 1 Αποκλίσεις ποιότητας (GAP 5) σύμφωνα με το μοντέλο SERVQUAL (Πηγή: Parasuraman, 2004)

Σύμφωνα με το μοντέλο SERVQUAL, οι τιμές των αποκλίσεων θετικών και αρνητικών μεταξύ αντιλαμβανόμενης και προσδοκώμενης ποιότητας διαμορφώνουν το αποδεκτό από τους χρήστες επίπεδο της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών (Δερβιτσιώτης, 2001). Η Διοίκηση Προσδοκιών προσπαθεί να αναπτύξει κατάλληλες οργανωτικές – διοικητικές δράσεις με στόχο το επίπεδο προσδοκιών των χρηστών να συγκλίνει με το επίπεδο της αντιλαμβανόμενης απόδοσης.

Το SERVQUAL έχει χρησιμοποιηθεί κυρίως στον εμπορικό τομέα. Ως μονάδα μέτρησης της ποιότητας των υπηρεσιών, που βασίζεται στους χρήστες, το SERVQUAL είναι μια δυναμικά χρήσιμη προσέγγιση, που μπορεί να θεωρηθεί συμπλήρωμα των τρεχουσών

προσεγγίσεων για τον υπολογισμό της ποιότητας υπηρεσιών στις Βιβλιοθήκες (Κωσταγιόλας Π.Α., 2006).

2.2.2 $LIBQUAL+^{TM}$

Μια εξίσου διαδεδομένη μεθοδολογία που στηρίχτηκε στο SERVQUAL και έχει αποκλειστική εφαρμογή στη βελτίωση των υπηρεσιών μιας Βιβλιοθήκης είναι το $\mathrm{LIBQUAL}+^{\mathrm{TM}}$. Δημιουργήθηκε το 1999 από τον Fred Heath, πρύτανη των βιβλιοθηκών στο Texas A&M University (TAMU) και πρόεδρο της Sterling Evans, και την Colleen Cook εκτελεστική αναπληρώτρια του πρύτανη και καθηγήτρια της επιστήμης της βιβλιοθήκης. Η ανάπτυξη του ενισχύθηκε οικονομικά από το Υπουργείο Εκπαίδευσης / Παιδείας των Ηνωμένων Πολιτειών, και ειδικότερα από το Τμήμα Βελτίωσης της Μετα - Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης (Fund for the Improvement of Post – Secondary Education [FIPSE]) και προήλθε σαν μια πρωτοβουλία του ARL (Association of Research of Libraries).

Μέχρι το 2020, περισσότερες από 1.300 βιβλιοθήκες έχουν συμμετάσχει στο LIBQUAL, συλλέγοντας πάνω από 2,9 εκατομμύρια απαντήσεις χρηστών βιβλιοθηκών. Το LIBQUAL έχει εφαρμοστεί σε βιβλιοθήκες σε 35 χώρες και είναι μεταφρασμένο σε 20 γλώσσες. Το LIBQUAL συνεχίζει να επεκτείνεται σε νέα περιβάλλοντα με υλοποιήσεις σε διάφορους τύπους ιδρυμάτων, όπως κολέγιο / πανεπιστήμιο, κοινοτικό κολέγιο, επιστήμες υγείας, γυμνάσιο, ακαδημαϊκό δίκαιο, νοσοκομείο και κρατικές βιβλιοθήκες (www.libqual.org). Η Βιβλιοθήκη του Πανεπιστημίου της Κύπρου ήταν η πρώτη στον ελληνόφωνο χώρο που διεξήγε τη συγκεκριμένη έρευνα μεταφράζοντας και προσαρμόζοντας το ερωτηματολόγιο στο ελληνικό ακαδημαϊκό περιβάλλον το 2009 και 2012 (www.library.ucy.ac.cy).

Το εργαλείο στοχεύει στη βελτίωση τον παρεχομένων υπηρεσιών των βιβλιοθηκών με την ανάπτυξη ενός πρωτοκόλλου που είναι σχεδιασμένο να λειτουργεί με κλίμακες ικανοποίησης από το 1 (χαμηλό) μέχρι το 9 (υψηλό) και περιλαμβάνει τις ακόλουθες τρείς ενότητες:

- Περιεκτικότητα και πρόσβαση στο υλικό - Information Control: αναφέρεται στο κατά πόσο οι χρήστες έχουν την δυνατότητα να βρουν τις πληροφορίες που

αναζητούν στη μορφή που θέλουν, στο βάθος μέχρι το οποίο μπορούν να πλοηγηθούν και να ελέγχουν τη διατιθέμενη πληροφορία, στον προσδιορισμό της επάρκειας των συλλογών και στην ικανότητα πρόσβασης στην απαιτούμενη πληροφορία, συναρτήσει του χρόνου και της απόστασης του χρήστη από τη βιβλιοθήκη. Περιλαμβάνει οκτώ ερωτήσεις.

- Ποιότητα εξυπηρέτησης από το προσωπικό της Βιβλιοθήκης - Affect of Service: αναφέρεται στην επίδραση που έχουν οι παρεχόμενες υπηρεσίες εξυπηρέτησης στο χρήστη και σχετίζονται με τη συμπεριφορά και αλληλεπίδραση του προσωπικού της βιβλιοθήκης (ικανότητα, ευγένεια, γνώσεις, επάρκεια). Περιλαμβάνει εννέα ερωτήσεις.
- Κτηριακές εγκαταστάσεις και διευκολύνσεις - Library as Place: αναφέρεται στη Βιβλιοθήκη ως χώρο, δηλαδή σε χαρακτηριστικά που σχετίζονται με το φυσικό περιβάλλον, όπως καταλληλότητα και χρηστικότητα χώρου για ατομική ή ομαδική μελέτη, χώρος πνευματικής συγκέντρωσης και έμπνευσης κ.ά. Περιλαμβάνει πέντε ερωτήσεις.

Στη συνέχεια η βιβλιοθήκη αξιολογεί τα αποτελέσματα και τα συγκρίνει σε σχέση με τον δικό της στρατηγικό σχεδιασμό και κάνει την κριτική της και προβαίνει στις απαραίτητες διορθωτικές κινήσεις.

Για την διεξαγωγή της έρευνας το ερωτηματολόγιο αποτελείται από 22 κύριες ερωτήσεις που δηλώνουν το μέτρο αντίληψης των χρηστών σχετικά με την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών με βάση τις τρείς διαστάσεις που αναφέρθηκαν παραπάνω.

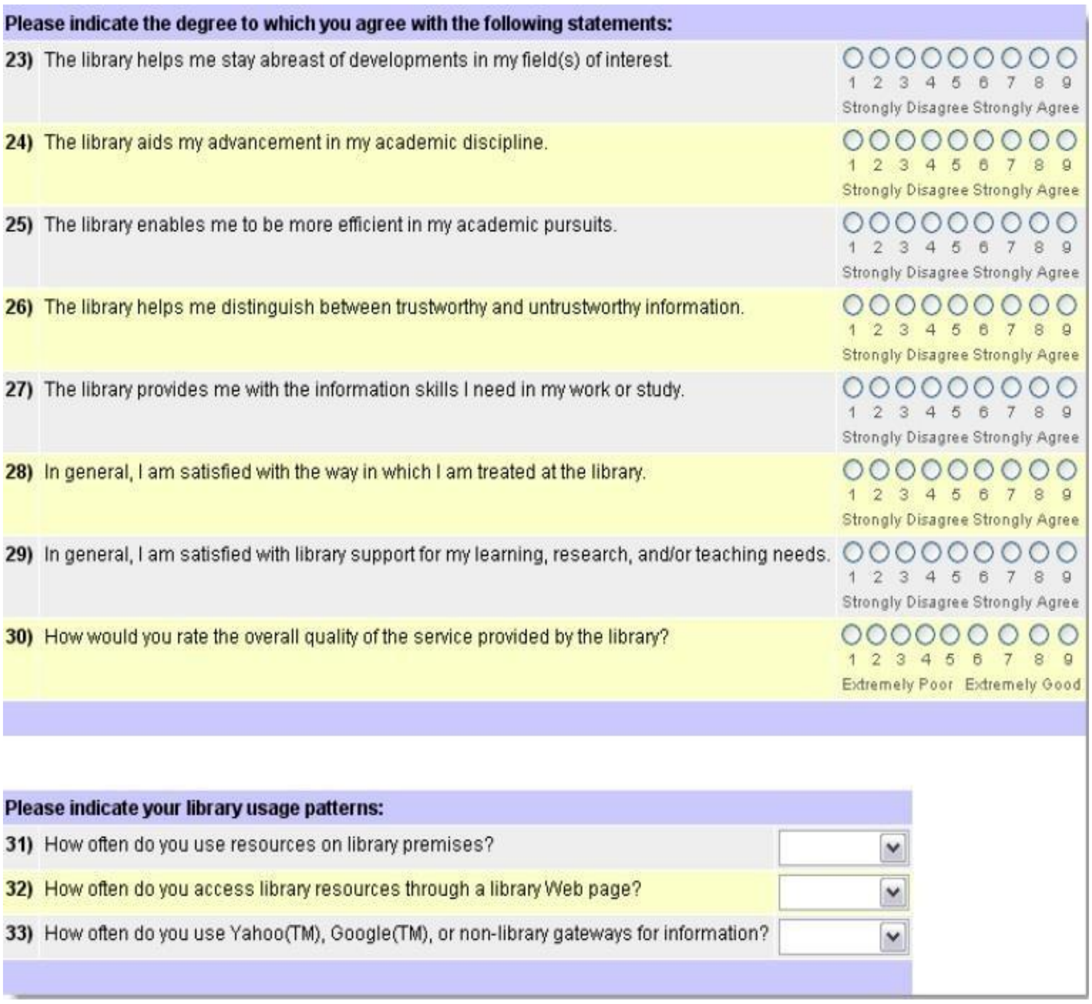
When it comes to...	My Minimum Service Level Is	My Desired Service Level Is	Perceived Service Performance Is	
	Low High	Low High	Low High	N/A
1) Employees who instill confidence in users	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	N/A
2) Making electronic resources accessible from my home or office	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	N/A
3) Library space that inspires study and learning	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	N/A
4) Giving users individual attention	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	N/A
5) A library Web site enabling me to locate information on my own	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	N/A

When it comes to...	My Minimum Service Level Is	My Desired Service Level Is	Perceived Service Performance Is	
	Low High	Low High	Low High	N/A
6) Employees who are consistently courteous	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	N/A
7) The printed library materials I need for my work	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	N/A
8) Quiet space for individual activities	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	N/A
9) Readiness to respond to users' questions	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	N/A
10) The electronic information resources I need	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	N/A

When it comes to...	My Minimum Service Level Is	My Desired Service Level Is	Perceived Service Performance Is	
	Low High	Low High	Low High	N/A
11) Employees who have the knowledge to answer user questions	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	N/A
12) A comfortable and inviting location	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	N/A
13) Employees who deal with users in a caring fashion	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	N/A
14) Modern equipment that lets me easily access needed information	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	N/A
15) Employees who understand the needs of their users	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	N/A

When it comes to...	My Minimum Service Level Is	My Desired Service Level Is	Perceived Service Performance Is	
	Low High	Low High	Low High	N/A
16) Easy-to-use access tools that allow me to find things on my own	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	N/A
17) A getaway for study, learning, or research	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	N/A
18) Willingness to help users	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	N/A
19) Making information easily accessible for independent use	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	N/A
20) Print and/or electronic journal collections I require for my work	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	N/A

When it comes to...	My Minimum Service Level Is	My Desired Service Level Is	Perceived Service Performance Is	
	Low High	Low High	Low High	N/A
21) Community space for group learning and group study	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	N/A
22) Dependability in handling users' service problems	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	N/A



Please indicate the degree to which you agree with the following statements:

23) The library helps me stay abreast of developments in my field(s) of interest. — 1 2 3 4 5 6 7 8 9 — Strongly Disagree Strongly Agree

24) The library aids my advancement in my academic discipline. — 1 2 3 4 5 6 7 8 9 — Strongly Disagree Strongly Agree

25) The library enables me to be more efficient in my academic pursuits. — 1 2 3 4 5 6 7 8 9 — Strongly Disagree Strongly Agree

26) The library helps me distinguish between trustworthy and untrustworthy information. — 1 2 3 4 5 6 7 8 9 — Strongly Disagree Strongly Agree

27) The library provides me with the information skills I need in my work or study. — 1 2 3 4 5 6 7 8 9 — Strongly Disagree Strongly Agree

28) In general, I am satisfied with the way in which I am treated at the library. — 1 2 3 4 5 6 7 8 9 — Strongly Disagree Strongly Agree

29) In general, I am satisfied with library support for my learning, research, and/or teaching needs. — 1 2 3 4 5 6 7 8 9 — Strongly Disagree Strongly Agree

30) How would you rate the overall quality of the service provided by the library? — 1 2 3 4 5 6 7 8 9 — Extremely Poor Extremely Good

Please indicate your library usage patterns:

31) How often do you use resources on library premises?

32) How often do you access library resources through a library Web page?

33) How often do you use Yahoo(TM), Google(TM), or non-library gateways for information?

Εικόνα 1 Το Ερωτηματολόγιο έρευνας LIBQUAL $+^{TM}$ (Πηγή: *www.libqual.org*).

Παρατηρούμε πριν την ολοκλήρωση του ερωτηματολογίου υπάρχει ένα πεδίο (text box) όπου οι χρήστες μπορούν να προσθέσουν γενικά σχόλια με τη μορφή ελεύθερου κειμένου.

Κατά κύριο λόγο οι ερωτήσεις ξεκινούν με την πρόταση *«Όταν πρόκειται για…» (When it comes to…)* ενώ σε κάθε μία ο χρήστης απαντάει σε τρεις επιλογές που αφορούν το ελάχιστο αποδεκτό επίπεδο (minimum service level) που θεωρούν αποδεκτό για μια υπηρεσία, το επιθυμητό (desired service level) και αυτό που τελικά θεωρούν ότι λαμβάνουν (perceived service performance). Η κλίμακα είναι χωρισμένη σε εννέα επίπεδα, από το 1 (χαμηλό) έως το 9 (υψηλό) όπως αναφέρθηκε και παραπάνω.

Η ανάλυση των ερωτηματολογίων στηρίζεται στις διαφορές των τιμών που έχουν δοθεί σε κάθε ερώτηση σχετικά με το ελάχιστο αποδεκτό, επιθυμητό και προσλαμβανόμενο

επίπεδο υπηρεσιών (gap scores of minimum, desired and perceived service leves). Τα αποτελέσματα παρουσιάζονται με έγχρωμα διαγράμματα τύπου Radar, όπου από το χρωματισμό φαίνονται οι τομείς των τριών διαστάσεων που αναφέρθηκαν στους οποίους θα πρέπει να δοθεί προσοχή.

Για τη συμμετοχή στην έρευνα του LIBQUAL+TM από μια βιβλιοθήκη προϋπόθεση είναι η χρηματική συνδρομή. Ακριβής τιμοκατάλογος των υπηρεσιών υπάρχει στην ιστοσελίδα του LIBQUAL+TM (www.libqual.org). Οι τιμές των συνδρομών διαφέρουν, ανάλογα με το ποιες δυνατότητες θα εφαρμοστούν. Στη συνέχεια, η βιβλιοθήκη δημιουργεί το δικό της προφίλ, εισάγει τα απαραίτητα στοιχεία και πλέον μπορεί να ξεκινήσει την έρευνα δημιουργώντας το ερωτηματολόγιο με τις 33 ερωτήσεις, το οποίο μπορούν οι χρήστες της να συμπληρώσουν μέσω της αντίστοιχης φόρμας.

2.2.3 Διεθνές Πρότυπο Ποιότητας ISO 11620: 2014

Το Διεθνές Πρότυπο ISO 11620: 2014 καθορίζει τις απαιτήσεις ενός συνόλου δεικτών απόδοσης για τις βιβλιοθήκες με την καθοδήγηση των οποίων στόχος είναι η βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών που προσφέρουν. Σύμφωνα με το Πρότυπο στελεχώνεται μια ομάδα εργασίας που παρακολουθεί τις εξελίξεις και προβαίνει σε διορθωτικές κινήσεις και συστάσεις.

Ο σκοπός των δεικτών απόδοσης της βιβλιοθήκης είναι:

- να λειτουργούν ως εργαλεία για την αξιολόγηση της ποιότητας και της αποτελεσματικότητας των υπηρεσιών, των πόρων και άλλων δραστηριοτήτων που παρέχονται από μια βιβλιοθήκη και
- να αξιολογούν την αποτελεσματικότητα των πόρων που διατίθενται από τη βιβλιοθήκη σε τέτοιες υπηρεσίες και άλλες δραστηριότητες.

Η παρουσίαση των δεικτών απόδοσης σε αυτό το Διεθνές Πρότυπο ακολουθεί την προσέγγιση Balanced Scorecard (Jannti M., 2003) ως ακολούθος:

1) **Πόροι, πρόσβαση, και Υποδομές**: Αυτή η κατηγορία αναφέρεται στους δείκτες που μετρούν την επάρκεια και τη διαθεσιμότητα των υπηρεσιών των βιβλιοθηκών (π.χ. προσωπικό, συλλογές, θέσεις των χρηστών).

2) **Χρήση**: Αυτή η κατηγορία αναφέρεται στους δείκτες που μετρούν τη χρήση των πόρων και των υπηρεσιών βιβλιοθήκης (π.χ. δάνεια, λήψεις και χρήση εγκαταστάσεων).

3) **Αποδοτικότητα**: Αυτή η κατηγορία αναφέρεται στους δείκτες που μετρούν την αποδοτικότητα των πόρων και των υπηρεσιών (π.χ. κόστος ανά δανειο, χρονος που απαιτείται για την απόκτηση η επεξεργασία εγγράφων και παραγωγικότητα των εργαζομένων κατά την επεξεργασία μέσων).

4) **Δυνατότητες και ανάπτυξη:** Αυτή η κατηγορία αναφέρεται στους δείκτες που μετρούν τη συμβολή της βιβλιοθήκης σε αναδυόμενους τομείς υπηρεσιών κατάρτισης του προσωπικού και την ικανότητα της να κερδίζει επαρκή χρηματοδότηση για ανάπτυξη (π.χ. ποσοστό του προσωπικού της βιβλιοθήκης που εμπλέκεται με τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες ή συμμετέχει σε σεμινάρια κατάρτισης).

Επίσης το Πρότυπο παρέχει τη δυνατότητα στη βιβλιοθήκη να προσδιορίσει σημαντικούς τομείς για τη μέτρηση της απόδοσης, ανά περιεχόμενο και τύπο δείκτη.

Οι δείκτες ανά κατηγορία που αναφέραμε παραπάνω κατηγοριοποιούνται σε άλλους πέντε τομείς: της συλλογής, της πρόσβασης, των εγκαταστάσεων, του προσωπικού, και γενικότερα.

Β.1 Πόροι, Πρόσβαση και Υποδομές Οι δείκτες που μετρούν την επάρκεια και τη διαθεσιμότητα των πόρων και υπηρεσιών στις βιβλιοθήκες (π.χ. προσωπικό ,συλλογές)	
Δείκτης Απόδοσης	Σκοπός
Β.1.1 Συλλογή	
Διαθεσιμότητα τίτλων	Για να εκτιμηθεί σε ποιο βαθμό οι τίτλοι είναι πραγματικά διαθέσιμοι όταν απαιτείται
Ποσοστό των απαιτούμενων τίτλων	Για εκτιμηθεί σε τι ποσοστό υπάρχουν στην βιβλιοθήκη οι απαιτούμενοι τίτλοι των χρηστών
Ποσοστό των απορριφθέντων προσβάσεων λόγο τεχνικών προβλημάτων στην ηλεκτρονική της σελίδα	Για να αξιολογηθεί η λειτουργία της ηλεκτρονικής σελίδας και να προβεί σε διορθώσεις - αναβαθμίσεις
Ο αριθμός των βιβλίων, περιοδικών, εφημερίδων που έχουν ψηφιοποιηθεί	Για να εκτιμηθεί σε ποιο βαθμό η βιβλιοθήκη εκπληρώνει την μετατροπή αυτόν σε ψηφιακή μορφή
Β.1.2 Πρόσβαση	
Ακριβής τοποθέτηση	Για να εκτιμηθεί σε τι βαθμό το έντυπο υλικό που έχει

έντυπου - ηλεκτρονικού υλικού στα ράφια	καταγραφεί στο κατάλογο της βιβλιοθήκης βρίσκεται στην σωστή θέση
Ο ενδιάμεσος χρόνος για την ανάκτηση του έντυπου υλικού	Για να εκτιμηθεί αν οι διαδικασίες ανάκτησης είναι αποτελεσματικές
Η ταχύτητα του ηλεκτρονικού δανεισμού	Για να αξιολογηθεί ο χρόνος που απαιτείται από την έναρξη της παραγγελίας μέχρι την παράδοση του τεκμηρίου στον χρήστη
Ποσοστό σπάνιων υλικών προσβάσεων μέσω της ηλεκτρονικής σελίδας	Για να εκτιμηθεί εάν οι σπάνιες συλλογές είναι προσβάσεως μέσω του διαδικτύου
Ποσοστό σπάνιων υλικών που χρειαζόμαστε συντήρηση ή έχουν αποκατασταθεί	Για την αξιολόγηση των δραστηριοτήτων της βιβλιοθήκης στη διατήρηση του σπάνιου υλικό στην αρχική του μορφή
Ποσοστό χρηστών που συμμετείχαν σε εκδηλώσεις	Για να εκτιμηθεί η έλξη των χρηστών της βιβλιοθήκης σε εκδηλώσεις
Β.1.3 Εγκαταστάσεις	
Περιβάλλον, χώροι της βιβλιοθήκης, εξοπλισμός	Για να εκτιμηθεί η διαθεσιμότητα των χώρων στη βιβλιοθήκη και η ποιότητα του εξοπλισμού
Ωράριο Λειτουργίας σε σύγκριση με την ζήτηση	Να αξιολογηθεί σε ποιο βαθμό οι ώρες λειτουργίας της βιβλιοθήκης ανταποκρίνονται στις ανάγκες των χρηστών
Ποσοστό αποθηκευτικού χώρου με κατάλληλο διαμορφωμένο περιβάλλον	Για να εκτιμηθεί εάν το περιβάλλον αποθήκευσης προστατεύει επαρκώς το υλικό
Β.1.4 Προσωπικό	
Αριθμός Προσωπικού	Για να εκτιμηθεί ο αριθμός των υπαλλήλων της βιβλιοθήκης με βάση τα μέλη του πληθυσμού προς εξυπηρέτηση
Β.2 Χρήση Οι δείκτες που μετρούν τη χρήση των πόρων και των υπηρεσιών της βιβλιοθήκης	
Β.2.1 Συλλογή	
Ποσοστό συνεχή χρησιμοποιηθέντων βιβλίων, περιοδικών, εφημερίδων, υπηρεσιών	Για την εκτίμηση του αριθμού των πιο συχνά χρησιμοποιηθέντων βιβλίων, περιοδικών, εφημερίδων, υπηρεσιών
Ποιότητα - ποικιλία έντυπων και ηλεκτρονικών συλλογών	Για την εκτίμηση της ποιότητας – ποικιλίας των τίτλων – υπηρεσιών της βιβλιοθήκης
Ποσοστό μη χρησιμοποιηθέντων	Για την εκτίμηση του αριθμού των πιο σπάνια χρησιμοποιηθέντων βιβλίων, περιοδικών, εφημερίδων,

βιβλίων, περιοδικών, εφημερίδων υπηρεσιών	υπηρεσιών
Αριθμός επισκέψεων στις ηλεκτρονικές πλατφόρμες της βιβλιοθήκης	Για να αξιολογηθεί κατά πόσο οι χρηστές βρίσκουν ενδιαφέρον τα ηλεκτρονικά μέσα της βιβλιοθήκης
B.2.2 Πρόσβαση	
Αριθμός επισκέψεων ανά έτος	Για να εκτιμηθεί η επιτυχία της βιβλιοθήκης στην προσέλκυση των χρηστών της
Ποσοστό των Εξωτερικών Χρηστών	Για να εκτιμηθεί το ποσοστό των χρηστών που δεν ανήκει στον τοπικό πληθυσμό της βιβλιοθήκης και την επισκέπτονται ως πόλο έλξης
Ποσοστό των βιβλίων, περιοδικών, εφημερίδων, υπηρεσιών που έχουν δανειστεί σε ένα έτος	Για να εκτιμηθεί η επιτυχία της βιβλιοθήκης στην προσέλκυση των χρηστών της
B.2.3 Εγκαταστάσεις	
Ποσοστό πληρότητας θέσεων για τους χρήστες	Για να εκτιμηθεί το συνολικό ποσοστό θέσεων χρηστών που προβλέπεται για ανάγνωση – εργασία σε σχέση με το ποσοστό των κενών θέσεων οποιοιδήποτε χρονική στιγμή
B.2.4	
Ικανοποίηση του χρήστη	Για να εκτιμηθεί το επίπεδο ικανοποίησης των χρηστών
Προθυμία του χρήστη να ξανά επισκεφτεί την βιβλιοθήκη	Για να αξιολογηθεί η ικανοποίηση του χρήστη από τις υπηρεσίες που προσφέρει η βιβλιοθήκη και η επιθυμία του να την επισκεφτεί και πάλι
B.3 Απόδοση Οι δείκτες που μετρούν την αποδοτικότητα των πόρων και των υπηρεσιών	
B.3.1 Συλλογή	
Συνολικές δαπάνες της βιβλιοθήκης ανά έτος	Για να εκτιμηθεί το συνολικό κόστος με βάση τον προγραμματισμό
Συνολικές εισπράξεις της βιβλιοθήκης ανά έτος	Για να εκτιμηθεί το συνολικό κέρδος με βάση τον προγραμματισμό
B.3.2 Πρόσβαση	
Ο ενδιάμεσος χρόνος και την απόκτηση του κάθε υλικού	Για να εκτιμηθεί ο βαθμός με τον οποίο οι προμηθευτές της βιβλιοθήκης ανταποκρίνονταν στις ανάγκες της
B.3.3 Προσωπικό	
Ευγένεια του Προσωπικού	Για να εκτιμηθεί σε ποιο βαθμό το προσωπικό είναι πρόθυμο να εξυπηρετήσει τον κάθε χρήστη
Αξιοπιστία του Προσωπικού	Για να εκτιμηθεί σε ποιο βαθμό το προσωπικό είναι ικανό να εξυπηρετήσει τον κάθε χρήστη
B.4 Δυνατότης και ανάπτυξη Οι δείκτες που μετρούν την βελτίωση - ανάπτυξη των πόρων και των υπηρεσιών	
B.4.1 Συλλογή	
Ποσοστό των δαπανών για την ενίσχυση της ηλεκτρονικής συλλογής	Για να εκτιμηθεί ο βαθμός στον οποίο η βιβλιοθήκη έχει αναπτύξει και ενισχύσει την ηλεκτρονική της συλλογή
B.4.2 Προσωπικό	

Ποσοστό δαπανών της βιβλιοθήκης για ανθρώπινο δυναμικό υποστήριξης των ηλεκτρονικών υπηρεσιών	Για να εκτιμηθεί ο βαθμός στον οποίο η βιβλιοθήκη επενδύει σε ανθρώπινο δυναμικό για την κάλυψη των αναγκών των ηλεκτρονικών υπηρεσιών της
Ποσοστό του συμμετέχοντος προσωπικού σε μαθήματα κατάρτισης	Για να αξιολογηθεί η βελτίωση του προσωπικού της βιβλιοθήκης σε αυτά τα σεμινάρια
Ποσοστό του προσωπικού που συμμετείχε σε συνεργασίες, εκδηλώσεις σε περιφερειακό εθνικό και διεθνές επίπεδο	Για την αξιολόγηση του προσωπικού που συμμετείχε και της βιβλιοθήκης περιφερειακό εθνικό και διεθνές επίπεδο
Β.4.3 Γενικά	
Ποσοστό υλικών της βιβλιοθήκης που λαμβάνονται από ειδική επιχορήγηση	Για να εκτιμηθεί η επιτυχία της βιβλιοθήκης στην απόκτηση πρόσθετων οικονομικών πόρων

Πίνακας 2 Ο Κατάλογος των δεικτών απόδοσης για τις δραστηριότητες και τις υπηρεσίες που προβλέπονται στο βιβλιοθήκες(Πηγή: ISO 11620,2014)

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΤΡΙΤΟ

3. Η Βιβλιοθήκη από την αρχαιότητα έως την σύγχρονη εποχή

3.1 Ιστορική Αναδρομή

Η σημασία των βιβλιοθηκών ως φορέων πολιτισμού, αποδεικνύεται ιδιαιτέρα σημαντική στο πάροδο των χρόνων. Η ανάκαμψη και η κάμψη των βιβλιοθηκών ακολούθησε παράλληλα την πορεία των πολιτισμών που υπηρετούσε. Θα ήταν αδύνατον μια κοινωνία να κατακτήσει ένα υψηλό επίπεδο οργάνωσης, χωρίς την παρουσία των βιβλιοθηκών και των μνημείων του γραπτού λόγου της.

Η λέξη βιβλιοθήκη περιλαμβάνει ποικίλες σημασιολογικές έννοιες. Δηλώνει τη συλλογή βιβλίων κάτω από συγκεκριμένη ταξινόμηση με σκοπό τη διατήρηση και διάδοση της καταγραμμένης γνώσης και γενικότερα την πληροφόρηση. Κατ' επέκταση, με τον όρο βιβλιοθήκη αναφερόμαστε στο έπιπλο που περιέχει βιβλία και στο οίκημα που, κύρια αποστολή έχει να, στεγάζει συλλογές βιβλίων (Εγκυκλοπαίδεια Πάπυρος Larousse Britannica, 1987). Οι βιβλιοθήκες δημιουργήθηκαν για να συλλέξουν, να διατηρήσουν και να μεταδώσουν την γνώση από γενιά σε γενιά. Αποτελούν τον καθρέπτη μιας κοινωνίας την δεδομένη στιγμή. Είναι ελεύθερες προς το κοινό, χωρίς διακρίσεις και προσφέρουν πληθώρα πληροφοριών στους χρήστες.

Αρχικά από τον 7ο π.χ. αιώνα στην Βαβυλωνία είχε συγκροτηθεί η πρώτη βιβλιοθήκη από πλάκες αργίλου. Οι βιβλιοθήκες στη Μέση Ανατολή χρησιμοποιούνταν κυρίως για επαγγελματική πληροφόρηση και ανταποκρίνονταν στις ανάγκες του πολιτισμού, του οποίου αποτελούσαν μέρος αυτού. Με την καταστροφή του πολιτισμού της περιοχής η ύπαρξη τους διακόπηκε. Ιδιαίτερα σημαντικό είναι το ότι λειτουργούσαν σύμφωνα με στοιχειώδεις κανόνες, όπως η αναζήτηση του έργου με τον τίτλο, η συλλογή όμοιων θεματικά έργων σε σειρές και η δημιουργία καταλόγων.

Τα πρώτα σημάδια για την παρουσία βιβλιοθηκών στην ελληνική επικράτεια τα λαμβάνουμε από πήλινες πινακίδες της Μινωικής και Μυκηναϊκής εποχής (1400-1100 π.Χ.), που αναγνωρίστηκαν από ανασκαφές στην περιοχή. Πήλινες πινακίδες και λίθινες επιγραφές εντοπιστήκαν στις ανασκαφές στην Κνωσό ήδη από το 1950, στη Γραμμική Β, την παλαιότερη ελληνική γραφή. Η αποκρυπτογράφησή της γλώσσας των πινακίδων από

τον Michael Ventris το 1953 έφερε στην επιφάνεια θέματα οικονομικού, εμπορικού περιεχομένου, ιδιοκτησίας γης, θρησκευτικών προσφορών και απογράφων. Ιδιαίτερη εντύπωση παρουσιάζει το γεγονός ότι η λογοτεχνία ήταν απούσα. Πιθανόν να ήταν προφορική η διάδοσή της ή να υπήρχε γραπτή λογοτεχνία που ήταν αποτυπωμένη σε υλικό, όπως ο πάπυρος, που ήταν φθαρτός και δεν διασώθηκε. Η Γραμμική Β θεωρείται ότι ήταν η γλώσσα του εμπορίου, ενώ η Γραμμική Α χρησιμοποιούνταν από την υπόλοιπη κοινωνία.

Στην Πύλο και στις Μυκήνες εντοπιστήκαν εξίσου πήλινες πινακίδες σε δωμάτια ανακτόρων και σε πιθάρια πάνω σε ράφια. Σε αντίθεση στην Κνωσό βρέθηκαν οι πινακίδες διάσπαρτες, γεγονός υποδηλώνει την καταστροφή του Μινωικού πολιτισμού μετά από τον ισχυρό σεισμό που ακολούθησε η πυρκαγιά. Στην Πύλο βρέθηκαν σε χώρους των ανακτόρων πινακίδες με αναφορές σε στοιχεία απογραφής και στρατιωτικές στατιστικές. Συμπεραίνεται λοιπόν ότι αποτελούσε επίσημο κυβερνητικό αρχείο. Εντοπιστήκαν δε και σε χώρους σπιτιών, δικαιολογώντας ότι οι κάτοχοί τους τις χρησιμοποιούσαν κατά τις εμπορικές τους συναλλαγές.

Στην αρχαία Ελλάδα από τον 4ο αιώνα π.Χ. άρχισε η δημιουργία συλλόγων βιβλίων και ο Αριστοτέλης είχε στη διάθεσή του βιβλιογραφικά εργαλεία για την προσωπική του έρευνα. Στην Αλεξάνδρεια των Πτολεμαίων η συλλογή βιβλίων έγινε σημαντικότερη με την ανάγκη να διαφυλαχθεί η κλασική ελληνική κληρονομιά που είχε αρχίσει τότε να αλλοιώνεται. Από το 2ο π.Χ. αιώνα βιβλιοθήκες είχαν ιδρυθεί και στην Πέργαμο. Παράλληλα προς τις δημόσιες, στην ελληνιστική και ρωμαϊκή εποχή άρχισε η ανάπτυξη των δημοτικών βιβλιοθηκών που έπαιρναν και το χαρακτήρα κοινωνικής προβολής. Ένα τέτοιο δείγμα διασώθηκε στη λεγόμενη οικία του Πείσωνα στο Ερκολάνο.

Η πρώτη χριστιανική βιβλιοθήκη ιδρύθηκε στην Ιερουσαλήμ από τον επίσκοπο Αλέξανδρο (α΄ μισό του 3ου αιώνα). Ο Ωριγένης και ο Πάμφιλος συγκέντρωσαν στην Καισάρεια της Παλαιστίνης τα έργα των Πατέρων, ενώ στη Ρώμη ο παπάς Δάμασος (β΄ μισό του 4ου αιώνα) εγκατέστησε εκεί την πρώτη βιβλιοθήκη. Στο Βυζάντιο υπήρχαν κρατικές βιβλιοθήκες με αυστηρή ταξινόμηση, η Πατριαρχική Βιβλιοθήκη και οι συλλογές των μεγάλων μοναστικών κέντρων, όπως του Αγίου Όρους. Αντίθετα στον πρώιμο μεσαίωνα στη Δύση, μετά τις βαρβαρικές επιδρομές, οι βιβλιοθήκες είχαν αραιώσει και ήταν φτωχές. Το 1295 η παπική βιβλιοθήκη είχε μόνο 500 τόνους. Σε μία

εποχή που δεν υπήρχε βιβλιεμπόριο ο εμπλουτισμός των βιβλιοθηκών γινόταν με την αντιγραφή στο εργαστήρι του μοναστηριού ή από τους μαθητές σε σχολεία ή στα ιδιωτικά εργαστήρια. Στα μοναστήρια που ίδρυσε ο άγιος Κολομπάνος παρατηρείται η δημιουργία των σημαντικότερων βιβλιοθηκών, όπως στο Luxeuil και στο Corbie της Γαλλίας, ενώ στο Bobbio και στο Montecassino και στο S.Gallo της Ελβετίας αναπτύσσονται βιβλιολογικές σπουδές. Ο αραβικός μεσαίωνας έχει να παρουσιάσει τρεις κατηγορίες βιβλιοθηκών, των βασιλικών οίκων, των τζαμιών και των μεντρεσέδων. Η Βαγδάτη, η Τρίπολη της Συρίας και η Κόρδοβα (με 400.000 τόνους) έχουν τις μεγαλύτερες βιβλιοσυλλογές.

Από τον 13ο αιώνα στη Δύση γίνεται ένα τεράστιο άλμα, τόσο με την αντικατάσταση της περγαμηνής από το χαρτί, που είναι πιο εύχρηστο και φθηνό, όσο και με την εμφάνιση του βιβλιεμπορίου. Παράλληλα τελειοποιείται η ταξινόμηση και η καταλογογράφηση και καταρτίζονται συλλογικοί κατάλογοι ολόκληρων περιοχών, όπως του Savigny της Γαλλίας. Η εξέλιξη αυτή συμβαδίζει και με τον πολλαπλασιασμό των πανεπιστημίων και τη ζήτηση γνώσεων, ενώ ταυτόχρονα εισάγεται ο δανεισμός των διπλών αντιτύπων και το δέσιμο με αλυσίδα των βιβλίων στα αναλόγια, για να μη χάνονται. Το 1537 καθιερώνεται για πρώτη φορά στη Γαλλία η υποχρέωση να κατατίθεται αντίτυπο στην κεντρική βιβλιοθήκη, πράγμα που αποτελεί τη βάση για τη σύνταξη της εθνικής βιογραφίας. Η ανάπτυξη του εντύπου, ιδιαίτερα μετά την ευρύτερη κυκλοφορία εφημερίδων και περιοδικών, έφερε τη βιβλιοθήκη πιο κοντά στο πλατύ κοινό, ώστε αυτή να αναλάβει ρόλο περισσότερο ενημερωτικό και μορφωτικό, χωρίς να παραλειφθεί και η ανάπτυξη ειδικευμένου συλλογών.

Σπουδές και πλούσιες συλλογές χειρογράφων υπάρχουν στις εθνικές βιβλιοθήκες των χωρών της Ευρώπης. Στη Ρώμη η Βατικανή Βιβλιοθήκη (με 62.000 χειρόγραφα και 8.000 αρχέτυπα), η Εθνική Βιβλιοθήκη της Ιταλίας, η Angelica και η Vallicelliana, στη Φλωρεντία η Εθνική, η Maruceliana, η Laurenziana, στη Βενετία η Μαρκιανή, στο Μιλάνο η Αμβροσιανή ενθουσιάζει στο Παρίσι του Arsenale στη Μόσχα η Βιβλιοθήκη Λένιν και στον Τρίτο Κόσμο το Αλγέρι διαθέτει την πιο πλούσια βιβλιοθήκη. Στην Ελλάδα οι μόνες αξιόλογες συλλογές της προεπαναστατικής περιόδου που είχαν διασωθεί καταστράφηκαν, δηλαδή της Ιονίου Ακαδημίας το 1943 και της Ζακύνθου το 1953 (από τους σεισμούς). Από τις άλλες παλιές βιβλιοθήκες μέρος διασώθηκε στην Κοζάνη, στην

Ανδρίτσαινα, στη Ζωσιμαία Ιωαννίνων και στη Βυτίνα, ενώ οι μοναστηριακές συλλογές παρέμειναν πιο ακέραιες όπως στο Άγιο Όρος, στα Μετέωρα στην Ολυμπιώτισσα και στην Ζάβορδα.

Ο Καποδίστριας ίδρυσε το 1829 στην Αίγινα την πρώτη δημόσια βιβλιοθήκη, που κατόπιν μεταφέρθηκε στην Αθήνα και αποτέλεσε την Εθνική Βιβλιοθήκη, τη μεγαλύτερη της χώρας. Σήμερα σε αριθμό βιβλίων ακολουθούν η Βιβλιοθήκη της Βουλής με το παράρτημα της Μπενακείου (1845), η Πανεπιστημιακή της Θεσσαλονίκης (1939), του Κοραή στη Χίο, του Εθνικού Μετσόβιου Πολυτεχνείου, η Βικελαία του Ηρακλείου Κρήτης και η Γεννάδειος της Αθήνας (1921). Από πλευράς ποιότητας πρώτη είναι η Εθνική Βιβλιοθήκη με 4.000 χειρόγραφα, 2.500 παλαιότητα και συλλογή χαρτών, η Γεννάδειος, με 350 χειρόγραφα, ειδικευμένη ιστορική συλλογή, της Βουλής με ειδίκευση στον ελληνικό και ξένο περιοδικό τύπο, η Δημοτική της Κοζάνης, με χειρόγραφα, και η Δημοτική των Χανίων, με τη βιβλιοθήκη του Ελευθερίου Βενιζέλου. Στην Ελλάδα λειτουργούν περίπου 170 βιβλιοθήκες, ελεύθερες στο κοινό και υπό διάφορο νομικό καθεστώς, εκτός των σχολικών και των αυτόνομων ιδρυμάτων (Εγκυκλοπαίδεια Πάπυρος Larousse Britannica, 1987).

3.1.1 Τα είδη των βιβλιοθηκών

Σύμφωνα με τους Μονιάρου - Παπακωνσταντίνου Β, (Αθήνα 1993) οι βιβλιοθήκες χαρακτηρίζονται σε κατηγορίες ανάλογα:

- με το είδος υλικού υπηρεσιών που διαθέτουν,
- με το είδος της αρχής που τις χρηματοδοτεί και τις συντηρεί (π.χ. δήμος, οργανισμός, εταιρία),
- με τους χρήστες που τις επισκέπτονται,
- με την αποστολή τους.

Ως αποτέλεσμα των παραπάνω οι βιβλιοθήκες μπορεί να είναι:

- Εθνικές: Οι βιβλιοθήκες οι οποίες χρηματοδοτούνται από το κράτος, διαθέτουν την πιο σημαντική συλλογή εθνική και ξένη και εξυπηρετούν όλο τον πληθυσμό της χώρας.

- Λαϊκές: εξυπηρετούν τον πληθυσμό της κοινότητας που ανήκουν χωρίς αμοιβή ή με ένα συμβολικό χρηματικό ποσό. Δύναται να εξυπηρετήσουν όλο το κοινό ή ειδικές κατηγορίες όπως παιδιά, αρρώστους και σωφρονίστηκα ιδρύματα.
- Δημόσιες: χαρακτηρίζονται εκείνες οι οποίες απευθύνονται στο κοινό μιας πόλης ή μιας συγκεκριμένης περιοχής, υποστηρίζονται από δημόσιες δαπάνες ως ένας μη κερδοσκοπικός οργανισμός ο οποίος είναι ελεύθερος προς όλους.
- Ακαδημαϊκές: λογίζονται οι βιβλιοθήκες εκπαιδευτικών ιδρυμάτων τριτοβάθμιας εκπαίδευσης.
- Σχολικές: εργαστήρια μελέτης και έρευνας στα οποία οι μαθητές μαθαίνουν να μελετούν μόνοι τους με την καθοδήγηση του προσωπικού – δασκάλων.
- Κινητές: οι κινητές μονάδες των βιβλιοθηκών οι οποίες επισκέπτονται τους κατοίκους μακρυσμένων περιοχών του νομού οι οποίοι αδυνατούν να έχουν πρόσβαση στις υπηρεσίες της βιβλιοθήκης.
- Ψηφιακές: είναι οι βιβλιοθήκες που διαθέτουν το υλικό τους σε ψηφιοποιημένη μορφή μέσω ηλεκτρονικών μέσων.
- Ειδικές: ορίζονται όσες εξυπηρετούν τους οργανισμούς που τις χρηματοδοτούν, όπως Βιβλιοθήκες νοσοκομείων, βιομηχάνων και ερευνητικών κέντρων.

3.2 Δημόσιες Βιβλιοθήκες

Σύμφωνα με τον Αρ. Φύλλου 141 της Εφημερίδας της Κυβερνήσεως της 10 Ιουν 2013 οι Δημόσιες Βιβλιοθήκες ιδρύονται κατά προτεραιότητα σε περιοχές στις οποίες υπάρχουν ήδη πυρήνες δημοτικών ή κοινοτικών βιβλιοθηκών των οποίων τα περιουσιακά τους στοιχειά κινητά η ακίνητα δωρίζονται κατά πλήρη κυριότητα, νομή και κατοχή για να αποτελέσουν περιουσιακά στοιχειά της βιβλιοθήκης που θα ιδρυθεί στην περιοχή.

Η Δημόσια βιβλιοθήκη που ιδρύεται φέρει την επωνυμία ΔΗΜΟΣΙΑ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗ, στο τέλος της οποίας προστίθεται το όνομα της πόλης ή της κοινότητας που έχει την έδρα της. Με απόφαση του Υπουργείου Εθνικής Παιδείας και Θρησκευμάτων οι Δημόσιες Βιβλιοθήκες που ιδρύονται ή προέρχονται, στο σύνολο τους ή το μεγαλύτερο μέρος του υλικού τους ή των εγκαταστάσεων τους, από δωρεές, μπορούν να προσθέτουν στην

επωνυμία τους, μετά το όνομα της πόλης ή της κοινότητας της έδρας τους, το όνομα και το επώνυμό του δωρητή.

Μία δημόσια βιβλιοθήκη μπορεί να χαρακτηρίζεται ως Ιστορική αφού ληφθεί υπόψη ο χρόνος λειτουργίας της βιβλιοθήκης, ο οποίος πρέπει να υπερβαίνει τον έναν αιώνα και η παλαιότητα σημαντικών συλλόγων της. Στην περίπτωση αυτή στην επωνυμία της βιβλιοθήκης προστίθεται η λέξη ΙΣΤΟΡΙΚΗ πριν από λέξη βιβλιοθήκη. Μπορεί επίσης να ορίζεται μία Δημόσια Βιβλιοθήκη ως Κεντρική Βιβλιοθήκη ορισμένης γεωγραφικής περιοχής, στην περίπτωση αυτή στην επωνυμία της βιβλιοθήκης προστίθεται η λέξη ΚΕΝΤΡΙΚΗ πριν από τη λέξη Βιβλιοθήκη. Χαρακτηριστικό παράδειγμα αποτελεί η Δημόσια Κεντρική Βιβλιοθήκη της Βέροιας (ΔΚΒΒ).

Ο σκοπός των δημόσιων βιβλιοθηκών είναι μορφωτικός, εκπαιδευτικός, πολιτιστικός και πληροφοριακός και επιτυγχάνεται ιδίως:

- με την απόκτηση βιβλίων και περιοδικών, εφημερίδων, οπτικοακουστικού, ηλεκτρονικού και κάθε είδους υλικού για χρήση του αναγνωστικού κοινού,
- με την οργάνωση του υλικού κατά τέτοιο τρόπο, ώστε να είναι ευχερής η πρόσβαση του κοινού,
- με τη συγκρότηση και λειτουργία αναγνωστήριων,
- με την υποκίνηση του ενδιαφέροντος και της αγάπης του κοινού προς το βιβλίο και εν γένει την ενίσχυση της τοπικής πνευματικής κίνησης και ζωής, με εκδόσεις, εκδηλώσεις, σεμινάρια, συνέδρια και κάθε άλλο δυνατό τρόπο,
- με την παροχή υπηρεσιών πληροφόρησης στο κοινό.

Επιπλέον σύμφωνα με την Διεθνής Ομοσπονδία Ενώσεων Βιβλιοθηκών και Ινστιτούτων - IFLA (2000) ως στόχοι αναγνωρίζονται και οι παρακάτω:

- Δημιουργία της ανάγκης του διαβάσματος και ενίσχυσης αυτής στα παιδιά από πολύ μικρή ηλικία.
- Έμφαση στην ατομική εκπαίδευση, είτε αυτή γίνεται με προσωπική πρωτοβουλία, είτε οργανωμένα από όλους τους φορείς.
- Συνεχής παρότρυνση των παιδιών να γνωρίσουν την πολιτιστική κληρονομιά.
- Ελεύθερη πρόσβαση στις πληροφορίες κάθε είδους για όλους τους πολίτες.

- Μαθήματα εξοικείωσης στην ανάπτυξη δεξιοτήτων όσον αφορά στη χρήση ηλεκτρονικών υπολογιστών.
- Παρότρυνση για συνεχή δημιουργία προγραμμάτων και δράσεων αλφαβητισμού για όλες τις ομάδες ηλικιών.

3.2.1 Οι Δημόσιες Βιβλιοθήκες αλλάζουν

Είναι γεγονός ότι σήμερα, η εικόνα των δημόσιων βιβλιοθηκών έχει διαφοροποιηθεί. Με την ανάπτυξη της τεχνολογίας οι βιβλιοθήκες δεν αποτελούν πλέον μόνο χώρους ανάγνωσης βιβλίων στους οποίους επικρατεί απόλυτη σιγή. Είναι πλέον πολυχώροι που προσφέρουν υπηρεσίες, ενώνουν όλους τους ανθρώπους, ανεξαρτήτως επαγγέλματος και οικονομικής κατάστασης, με τους οποίους μοιράζονται σκέψεις, ιδέες, προβληματισμούς και γνώση. Κύριο χαρακτηριστικό των δημόσιων βιβλιοθηκών αποτελεί η κοινωνική δικαιοσύνη. Στις μέρες μας, οι περισσότερες υπηρεσίες και εμπορικοί πολυχώροι των πόλεων ελέγχονται από ιδιωτικούς φορείς, ενώ η δημόσια βιβλιοθήκη παραχωρεί έναν σπάνιο, ουδέτερο χώρο, όπου οι άνθρωποι μπορούν να συναντηθούν. Ενστερνιζόμενος αυτή την άποψη, ο Διευθυντής των βιβλιοθηκών Roskilde στη Δανία, θεωρεί ότι οι βιβλιοθήκες πλέον δεν καθορίζονται από τον αριθμό των βιβλίων που εντοπίζονται στα ράφια τους, αλλά από τους ελεύθερους χώρους που διαθέτουν για τους χρήστες τους.

Στην σημερινή εποχή στην οποία η κοινωνική απομόνωση, η μοναξιά και η κατάθλιψη εντοπίζονται σε πολύ υψηλά ποσοστά, ένα μέρος όπως η δημόσια βιβλιοθήκη αποτελεί καταφύγιο για αυτούς τους ανθρώπους προσφέροντας τους ανακούφιση, προσοχή και στήριξη. Τέλος είναι ένας χώρος στον οποίο δεν υπάρχουν διακρίσεις αφού κανένας δε θα δεχτεί κριτική για την εμφάνισή του, το ντύσιμό του, τις πολιτικές και θρησκευτικές πεποιθήσεις του. Επιπλέον, δεν απαιτείται κανένα χρηματικό ποσό για την επίσκεψή του στις βιβλιοθήκες.

Οι βιβλιοθήκες, σαν ζωντανά κύτταρα οφείλουν να αφουγκράζονται και να προσαρμόζονται στις ανάγκες του κοινωνικού ιστού. Κυρίως σήμερα, που η κοινωνία μας δέχεται επίθεση από παντού, οι βιβλιοθήκες είναι αυτές που πρέπει να ανακτήσουν τον ιστορικό τους ρόλο.

Σύμφωνα με τον Γενικό Διευθυντή της Εθνικής Βιβλιοθήκης της Ελλάδας, Φίλιππο Τσιμπόγλου: «Οι βιβλιοθήκες είναι ζωντανοί οργανισμοί. Ζωντανοί, όχι αθάνατοι! Οι βιβλιοθήκες έχουν ζωή, όμως εάν δεν προσαρμοστείς στο περιβάλλον, η ζωή τελειώνει».

Στους χώρους των βιβλιοθηκών πλέον υλοποιούνται πρωτοποριακά προγράμματα καλύπτοντας όλες τις ανάγκες της κοινωνίας. Με αποτέλεσμα κάτοικοι όλων των ηλικιακών ομάδων να έχουν την δυνατότητα να παρακολουθούν ενδιαφέρουσες ομιλίες, εκδηλώσεις, να κάνουν γυμναστική, να συμμετέχουν σε αθλητικές δραστηριότητες και να ανταλλάσουν νέες ιδέες για την καλύτερη λειτουργία της πόλης τους. Αρκετές βιβλιοθήκες έχουν εντάξει στις διαδικασίες δανεισμού πέραν των κλασικών βιβλίων και επιπλέον αντικειμένων. Τα νεωτερίστηκα στοιχεία των βιβλιοθηκών επισημαίνονται στον παρακάτω Πίνακα:

Όνομα Βιβλιοθήκης	Πόλη / Χώρα	Νεωτεριστικές Δράσεις
Mansfield / Richland County Public Library	Οχάιο των Η.Π.Α.	Δανείζει: • στους χρήστες τηλεσκόπια, • μετρητές πίεσης του αίματος • και οθόνες μέτρησης της ποιότητας του αέρα της ατμόσφαιρας (McNaull, 2017)
Taylor Public Library	Κεντάκι, των Η.Π.Α	Διαθέτει αίθουσες για τους χρήστες της, οι οποίοι πάσχουν από χρόνια νοσήματα, για τις συναντήσεις τους κάθε μήνα. (Bruno, 2019, www.medium.com)
Singapore Sports Hub Library	Σιγκαπούρη	• Εστιάζοντας στον αθλητισμό και στην αναψυχή, η βιβλιοθήκη, με την συλλογή της, παροτρύνει το κοινό να ασχοληθεί με τον αθλητισμό και κατ' επέκταση σε έναν πιο υγιεινό τρόπο ζωής. • Διεξαγάγει αθλητικά προγράμματα από επαγγελματίες αθλητές μέχρι όσους δεν έχουν ποτέ τους αθληθεί.
Fisher Public Library	Woodstock, N.B., του Καναδά	Συγκροτεί: • ομάδες πεζοπορίας • ομάδες τρεξίματος δίνοντας έμφαση στο υγιεινό τρόπο ζωής (www.programminglibrarian.org).

Rye Public Library	New Hampshire, των Η.Π.Α.	Υλοποιεί προγράμματα γιόγκα για όλες τις ηλικίες (www.ryepubliclibrary.org).
San Antonio Public Library	San Antonio των Η.Π.Α.	Με σλόγκαν: «χτίσε το μυαλό και το σώμα σου στη βιβλιοθήκη με υγιεινούς τρόπους» η Βιβλιοθήκη: • διαθέτει στον εσωτερικό και στον εξωτερικό περιβάλλοντα χώρο, μηχανήματα ήπιας άσκησης, • υλοποιεί μαθήματα γιόγκα και εργαστήρια υγιεινής μαγειρικής.
Dokk1	Όρχους της Δανίας	Με σκοπό την ένταξη των εθνικών μειονοτήτων η Βιβλιοθήκη παρέχει συμβουλευτικές υπηρεσίες, τρόφιμα και υγεία, νομικές συμβουλές, υποστήριξη αναζήτησης εργασίας καθώς και συγκεκριμένα μαθήματα κατάρτισης (https://dokk1.dk/english/library).
Δημόσιες Βιβλιοθήκες	Ρουμανία	Στη Ρουμανία, οι βιβλιοθηκάριοι που εκπαιδεύτηκαν κατά την διάρκεια του προγράμματος Biblionet (IREX 2013) βοήθησαν 116.000 αγρότες να λάβουν 180 εκατομμύρια ευρώ σε επιδοτήσεις μέσω των νέων υπηρεσιών διαδικτύου και των υπολογιστών της δημόσιας βιβλιοθήκης το 2011- 2014. Το πρόγραμμα βοήθησε τους αγρότες να μάθουν πώς να χρησιμοποιούν τη τεχνολογία στις βιβλιοθήκες για την κάλυψη των αναγκών τους αφού υπέβαλαν διαδικτυακές αιτήσεις για επιδοτήσεις γεωργικών προϊόντων εξοικονομώντας χρόνο και χρήμα (www.ifla.org).

Πίνακας 1 Τα νεωτερίστηκα στοιχεία των Δημόσιων Βιβλιοθηκών του εξωτερικού

Ιδιαίτερο ενδιαφέρον παρουσιάζει η έρευνα της Επιτροπής του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου του Πολιτισμού και της Εκπαίδευση (CULT) με θέμα «Ο νέος ρόλος των δημόσιων βιβλιοθηκών στις τοπικές κοινωνίες» μπορούμε να σταθούμε στα εξής συμπεράσματα και πρακτικές (https://www.europarl.europa.eu):

- Παρόλο που οι δημόσιες βιβλιοθήκες συνεχίζουν να λειτουργούν ως κόμβοι για τον πολιτισμό, την κοινωνική ένταξη και την ενίσχυση των ψηφιακών δεξιοτήτων, πολλοί άνθρωποι δεν είναι ακόμη εξοικειωμένοι με τη χρήση υπολογιστών και ψηφιακών συσκευών. Σύμφωνα με τα στοιχεία της Ευρωπαϊκής Επιτροπής το 32% του εργατικού δυναμικού της ΕΕ δεν γνωρίζει την ψηφιακή τεχνολογία και στηρίζονται στη βοήθεια των βιβλιοθηκονόμων που οι ίδιοι πρέπει να βελτιώνουν συνεχώς τις δεξιότητές τους και τη γνώση ψηφιακών εργαλείων και συσκευών. Το 2013, 4,6 εκατομμύρια Ευρωπαίοι είχαν πρόσβαση στο Διαδίκτυο για πρώτη φορά σε μια δημόσια βιβλιοθήκη.
- Οι δημόσιες βιβλιοθήκες αποτελούν επίσης σημαντικό πόρο για τους ανέργους. το 2013, πρόσβαση στο Διαδίκτυο στις δημόσιες βιβλιοθήκες επέτρεψαν 250.000 Ευρωπαίους να βρουν εργασία. Οι βιβλιοθήκες προσφέρουν όχι μόνο τους φυσικούς πόρους για την ενσωμάτωση των πολιτών, αλλά και την καθοδήγηση εκπαιδευμένου βιβλιοθηκονόμου για να τους καθοδηγήσει στη διαδικασία (π.χ. συγγραφή ψηφιακού βιογραφικού, εξάσκηση για συνεντεύξεις ή αιτήσεις για εργασία στο Διαδίκτυο) μια κρίσιμη υπηρεσία όταν το 22% των Ευρωπαίων δεν έχει χρησιμοποιήσει ποτέ το Διαδίκτυο.
- Όσον αφορά τις τρέχουσες προκλήσεις που προκύπτουν από την άφιξη εκατοντάδων χιλιάδων προσφύγων στην Ευρώπη, συγκεκριμένα χαρακτηριστικά των δημόσιων βιβλιοθηκών μπορούν να βοηθήσουν στην ενσωμάτωση αυτών στις νέες τους κοινότητες, επιτρέποντάς τους ελεύθερη πρόσβαση σε αυτοπροσδιορισμένη γλώσσα, μάθηση, πληροφόρηση και εκπαίδευση. Η αποτελεσματική και αποδοτική ένταξη των μεταναστών ή προσφύγων είναι ένας από τους κύριους στόχους σε πολλές δημόσιες βιβλιοθήκες σε όλο τον κόσμο (www.ifla.org).

3.2.2 H Future Library

H Future Library αποτελεί ένα μη κερδοσκοπικό οργανισμό που έχει την έδρα του στην Ελλάδα με κύρια αποστολή:

- την καθοδήγηση, και παροχή βοήθειας στις βιβλιοθήκες και τα μέλη της, μέσω συνεδρίων, σεμιναρίων, εργαστηρίων στην ανάπτυξη δεξιοτήτων
- την υποστήριξη με πόρους για την προσφορά καινοτόμων υπηρεσιών.

Ο Οργανισμός ιδρύθηκε το 2011 στην Δημόσια Κεντρική Βιβλιοθήκη της Βέροιας υπό την αιγίδα του Ιδρύματος Σταύρος Νιάρχος με σκοπό την ανάπτυξη ενός σημαντικού δικτύου δημόσιων και δημοτικών βιβλιοθηκών σε όλη την Ελλάδα. Με την υποστήριξη της Πρωτοβουλίας Παγκόσμιων Βιβλιοθηκών του Ιδρύματος Bill & Melinda Gates , μέσω του προγράμματος INELI - Balkans, η εμβέλειά του Οργανισμού διευρύνθηκε πέρα από την Ελλάδα σε βιβλιοθήκες άλλων 10 χωρών της περιοχής των Βαλκανίων όπως η Αλβανία, η Βοσνία-Ερζεγοβίνη, η Βουλγαρία, η Κροατία, η Βόρεια Μακεδονία, το Κοσσυφοπέδιο, το Μαυροβούνιο, η Ρουμανία, η Σερβία και η Σλοβενία.

Το 2013, εννέα δημόσιες βιβλιοθήκες εξελίχθηκαν σε σύγχρονους κόμβους δημιουργικότητας, καινοτομίας, επιχειρηματικότητας και ανταλλαγής γνώσεων με την κατασκευή "Εργαστηρίων Πολυμέσων" ("Media Labs") εντός της έδρας τους. Η Google υποστήριξε το έργο με τρεις τρόπους (www.customers.withgoogle.com) :

- διέθεσε τους αρχιτέκτονες της από το Λονδίνο, αξιολόγησαν τις προτάσεις και συνεργάστηκαν με τους Έλληνες αρχιτέκτονες για το σχεδιασμό των "εμπνευσμένων από την Google" Εργαστηρίων Πολυμέσων ακολουθώντας τη φιλοσοφία των γραφείων της Google,
- παρείχε εκπαίδευση στους βιβλιοθηκάριους στη χρήση διαδικτυακών εργαλείων,
- υποστήριξε το Οργανισμό σε δραστηριότητες σχετικές με τα πνευματικά δικαιώματα, τα ψηφιακά βιβλία και τις νέες πλατφόρμες φιλοξενίας περιεχομένου.

Μέσα σε μια εβδομάδα, τα Εργαστηρίων Πολυμέσων επισκέφτηκαν 5500 επισκέπτες. Από τις δραστηριότητες του Εργαστηρίου μαθητές, φοιτητές, νέοι καλλιτέχνες, επιχειρηματίες και άνεργοι μπορούν να προβάλλουν τη δημιουργικότητά τους (με την δημιουργία βίντεο ή τραγουδιών), να αναπτύξουν τις ψηφιακές δεξιότητές τους και να αποτελούν μέλη εργαστηρίων που γίνεται κοινή χρήση γνώσεων.

Το Κοινωφελές Ίδρυμα Κοινωνικού και Πολιτισμικοί Έργου (Κ.Ι.Κ.Π.Ε.) σε συνεργασία με τον Οργανισμό συντελεί στην προσθήκη νέων αξιόλογων εκδόσεων,

συνεργάζεται με τους επικεφαλής των βιβλιοθηκών με σκοπό τη διοργάνωση επιμορφωτικών ημερίδων και πολιτιστικών εκδηλώσεων τοπικού ή ευρύτερου χαρακτήρα. Τα κριτήρια επιλογής των βιβλιοθηκών είναι τα εξής:

- να διαθέτουν αποτελεσματική διοικητική οργάνωση,
- διοργάνωση εκδηλώσεων στο χώρο τους προβολής της δωρεάς (έκθεση του υλικού, παρουσιάσεις των συγκεκριμένων εκδόσεων, προβολή στον τοπικό τύπο κ.ά..),
- ικανοποιητικός αριθμός μελών και επισκεπτών των βιβλιοθηκών,
- τεχνολογική υποδομή (υπολογιστές, πρόσβαση στο διαδίκτυο, εκτυπωτές κ.ά..),
- λειτουργία παιδικού και εφηβικού τμήματος,
- λειτουργία κινητών μονάδων,
- οργάνωση δημιουργικών εργαστηρίων και πολιτιστικών εκδηλώσεων.

Οι βιβλιοθήκες που ικανοποιούν τα παραπάνω κριτήρια για το 2020 είναι οι παρακάτω:

- Κεντρική Βιβλιοθήκη Καλαμαριάς,
- Δημόσια Κεντρική Βιβλιοθήκη Βέροιας,
- Δημόσια Κεντρική Βιβλιοθήκη Γρεβενών,
- Δημοτική Βιβλιοθήκη Αμπελώνα,
- Δημοτική Βιβλιοθήκη Ψαχνών,
- Δημοτική Βιβλιοθήκη Μυτιλήνης "Ευγενία Κλειδαρά",
- Παπαστράτειος Δημοτική Βιβλιοθήκη Αγρινίου,
- Δημοτική Βιβλιοθήκη Λεβιδίου Αρκαδίας,
- Κουνδούρειος Δημοτική Βιβλιοθήκη Αγίου Νικολάου,
- Δημοτική Βιβλιοθήκη Δήμου Λυκόβρυσης – Πεύκης,
- Δημοτική Βιβλιοθήκη Μάνδρας – Ειδυλλίας,
- Βιβλιοθήκη Κοινωφελούς Ιδρύματος Μιχαήλ Ν. Στασινόπουλος – ΒΙΟΧΑΛΚΟ.

Τέλος, είναι σημαντικό να αναφέρουμε ότι την αρχή της συγκεκριμένης δράσης έως και το 2020 έχουν διανεμηθεί 50.000 νέες εκδόσεις σε δημόσιες και δημοτικές βιβλιοθήκες της επικράτειας.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΤΕΤΑΡΤΟ

4. Η Δημόσια Κεντρική Βιβλιοθήκη της Βέροιας

4.1 Ιστορικά Στοιχεία

Η Δημόσια Κεντρική Βιβλιοθήκη της Βέροιας (ΔΚΒΒ) ιδρύθηκε ως δημοτική το 1952 και το 1953 μετατράπηκε σε Δημόσια, με πρωτοβουλία των αειμνήστων Αναστασίου Καρατζόγλου Δημάρχου της πόλης και ιδρυτή της Δημοσίας Βιβλιοθήκης και του Δημητρίου Παπαδόπουλου Λυκειάρχη και πρώτου διευθυντή της βιβλιοθήκης. Η ΔΚΒΒ ιδρύθηκε το 1953 με βάση τον Α.Ν. 1362/1949 «Περί ιδρύσεως, ανασυγκροτήσεως και ενιαίας οργανώσεως των ανά το Κράτος Βιβλιοθηκών», άρχισε να λειτουργεί το 1956 και υπάγεται στο Υπουργείο Εθνικής Παιδείας και Θρησκευμάτων. Τις χρονιές 1956 - 1962 στεγάστηκε σε μικρό χώρο του παλιού Δημαρχείου (της οικίας Αντώνιου Κάπου). Στη διάρκεια των χρόνων 1962 μέχρι 1968 μετεγκαταστάθηκε (με ενοίκιο) σε διαμέρισμα της οικοδομής Αντωνίου Τσικερδάνου στην οδό Μητροπόλεως. Από την 1η Ιουνίου του 1968 μετεγκαταστάθηκε (με ενοίκιο) εκ νέου στο οίκημα των αδελφών Αθανασίου και Σωτηρίου Δουλγέρογλου στην οδό Τριών Ιεραρχών (Κολτσίδας Α.Μ., 2012).

Εικόνα 1 Λογότυπο της Δημόσιας Κεντρικής Βιβλιοθήκης της Βέροιας (Πηγή: www.libver.gr)

Το 1972 η βιβλιοθήκη της Βέροιας μετονομάστηκε με απόφαση του Υπουργείου Πολιτισμού και Επιστημών σε Δημόσια Κεντρική Βιβλιοθήκη Βέροιας, με δικαιοδοσία

στην Κεντρική και Δυτική Μακεδονία και της χορηγήθηκαν δύο αυτοκίνητα ειδικά διαμορφωμένα για την διακίνηση περίπου 1.500 βιβλίων. Εκείνη την χρονιά η Δημόσια κεντρική βιβλιοθήκη της Βέροιας είχε 13.500 βιβλία – τόμους: Έργα γενικού περιεχομένου 2.500, Φιλοσοφίας 600, Θρησκείας 1000, Κοινωνικών Επιστημών 1200, Γλωσσολογίας 300, Θεωρητικών Επιστήμων 400, Τεχνολογίας 800, Καλών τεχνών 500 Λογοτεχνίας 3500 και Ιστορία 2.700.

Τέλος, το 1999 εγκαταστάθηκε οριστικά σε ιδιόκτητο τριώροφο οίκημα στην οδό Έλλης 8 απέναντι από το Δημαρχείο της πόλης (και τον υπόγειο χώρο στάθμευσης αυτοκινήτων της πλατείας Δημαρχείου) με υπόγειο περισσότερο άνετους χώρους βιβλιοαρχειοθέτησης, με χώρους μελέτης και ηλεκτρονικών υπολογιστών με χώρο εκδηλώσεων, παρουσιάσεων βιβλίων και έργων τέχνης. Επίσης λειτουργεί δύο παραρτήματα στο 1ο Δημοτικό Σχολείο Βέροιας και στο Δημοτικό Σχολείο Ριζωμάτων - Δασκίου - Σφηκιάς. Καθοριστική ήταν η συμβολή στην κατοχύρωση του οικοπέδου της εφορίας της περιόδου εκείνης από τις 22-06-1987 έως τις 28-06-1990 με πρωτεύοντα ρόλο να έχει ο Πρόεδρος κ. Αθανάσιος Κεσίδης και τα υπόλοιπα μέλη αποτελούσαν οι : αντιπρόεδρος ο κ. Μενέλαος Ποτουρίδης και μέλη οι κ.κ. Αριστοτέλης Μπαλάρης, Γιάννης Μωραλίδης και Παύλος Πύρινος.



Εικόνα 2 Το κτίριο της Δημόσιας Κεντρικής Βιβλιοθήκης της Βέροιας στην οδό Έλλης 8 (Πηγή: www.libver.gr)

4.2 Το βραβείο «Πρόσβαση στη Γνώση» του Ιδρύματος Bill & Melinda Gates

Σκοπός του Ιδρύματος είναι, μέσα από την συνεργασία με κυβερνήσεις και άλλους δημόσιους και ιδιωτικούς χρηματοδότες, να αναπτύξει την πρόσβαση στην τεχνολογία, να προωθήσει την καινοτομία στις βιβλιοθήκες, να εκπαιδεύσει τους βιβλιοθηκονόμους των βιβλιοθηκών και να υποστηρίξει αλλαγές πολιτικής που ωφελούν τις δημόσιες βιβλιοθήκες. Με αποτέλεσμα την μετατροπή των δημόσιων βιβλιοθηκών σε ζωτικά κέντρα που συνδέουν εκατομμύρια ανθρώπους με την τεχνολογία των πληροφοριών, και τα οικονομικά και εκπαιδευτικά οφέλη που επιτρέπει η πρόσβαση στο διαδίκτυο.

Οι πρώτες επιχορηγήσεις του ιδρύματος πραγματοποιήθηκαν το 1997, όταν χρηματοδότησε τη δωρεάν πρόσβαση στο Διαδίκτυο στις δημόσιες βιβλιοθήκες των ΗΠΑ ώστε να έχουν όλοι δωρεάν πρόσβαση σε πληροφορίες και στις ευκαιρίες που παρέχει η ψηφιακή τεχνολογία. Στη συνέχεια, υποστήριξε παρόμοιες προσπάθειες παγκοσμίως δεδομένου ότι οι βιβλιοθήκες έχουν αγκαλιάσει το ρόλο τους ως διαδικτυακά κέντρα πληροφοριών και ο αντίκτυπος σε άτομα και κοινότητες ήταν πολύ σημαντικός.

Κατά την διαδικασία της αξιολόγησης, μια διεθνής συμβουλευτική επιτροπή που αποτελείται από βιβλιοθηκονόμους και εμπειρογνώμονες της τεχνολογίας του Ιδρύματος, αξιολογεί τις αιτήσεις των καινοτόμων προσπαθειών των υποψήφιων βιβλιοθηκών, με βάση τις παρακάτω απαιτήσεις (www.docs.gatesfoundation.org):

- παροχή δωρεάν πρόσβασης στον ηλεκτρονικό υπολογιστή και στο διαδίκτυο για το κοινό,
- διοργάνωση προγραμμάτων εκπαίδευσης του κοινού στη χρήση τεχνολογίας και στην πρόσβαση σε πληροφορίες,
- διοργάνωση προγραμμάτων εκπαίδευσης του προσωπικού σχετικά με τη χρήση της τεχνολογίας,
- επικοινωνία και στήριξη των ασθενέστερων κοινωνικών ομάδων.

Στις 12 Αυγούστου 2010 η Δημόσια Βιβλιοθήκη της Βέροιας έλαβε το βραβείο "Πρόσβαση στη Γνώση" για το 2010 από το ίδρυμα Bill & Melinda Gates και το χρηματικό ποσό του 1 εκατομμύριου $. Σύμφωνα με ανακοίνωση του υπουργείου

Παιδείας, η υποψηφιότητα της βιβλιοθήκης της Βέροιας ήταν μεταξύ των τριών τελικών υποψηφιοτήτων που είχαν προκριθεί σε περισσότερες από 250 βιβλιοθήκες σε όλο τον κόσμο.

Σύμφωνα την ανακοίνωση του Ιδρύματός (www.docs.gatesfoundation.org), η ΔΚΒΒ έχει αναδειχθεί ως ηγέτης στην Ελλάδα προσφέροντας μια σειρά από υπηρεσίες και προγράμματα για παιδιά και ενήλικες και βοηθώντας άλλες βιβλιοθήκες να επαναλάβουν την επιτυχία της. Η Microsoft, συνεργάτης του ιδρύματος στις προσπάθειές της να βοηθήσει τις δημόσιες βιβλιοθήκες να συνδέσουν άτομα με το Διαδίκτυο, παρείχε στη Βιβλιοθήκη δωρεές λογισμικού και τεχνολογικής εκπαίδευσης διδακτέα ύλη. Σημαντικοί ήταν οι παρακάτω παράμετροι που συντέλεσαν στην επιτυχία αυτή.

Ήδη από το 1992, ο κατάλογος της Βιβλιοθήκης ήταν πλήρως αυτοματοποιημένος. Το 1996, η βιβλιοθήκη έγινε η πρώτη στην Ελλάδα που παρέχει στους χρήστες της δωρεάν πρόσβαση σε ηλεκτρονικούς υπολογιστές και στο διαδίκτυο. Το 1997, ήταν η πρώτη που είχε τη δικιά της ιστοσελίδα. "Η βιβλιοθήκη μας έχει να κάνει τη ζωή των ανθρώπων ευκολότερη και καλύτερη, όχι μόνο για τη στέγαση των βιβλίων και την εύρεση πληροφοριών, "είπε ο Ιωάννης Τροχόπουλος, διευθυντής της Κεντρικής Δημόσιας Βιβλιοθήκης της Βέροιας το 2010.

Η ΔΚΒΒ εξυπηρετεί τους 50.000 κάτοικοι της Βέροιας, και 130.000 πολίτες των γύρο περιοχών. Από τον Απρίλιο του 2009, για να προσεγγίσει το άτομα που δεν είχαν πρόσβαση, από αγροτικά χωριά, η Βιβλιοθήκη στέλνει κινητές βιβλιοθήκες εξοπλισμένες με βιβλία και φορητούς υπολογιστές. Όταν αναγκάστηκε να σταματήσει το πρόγραμμα αφού δεν μπόρεσε υποστηριχτεί από το Κράτος στη χρηματοδότηση των οδηγών, στράφηκε απευθείας στους δημάρχους των χωριών για να ζητήσει οδηγούς από τους οποίους και έλαβε αμέσως την στήριξη τους.

Εκτός από την παροχή προηγμένων υπηρεσιών πληροφοριών και τεχνολογίας στους χρήστες της, η βιβλιοθήκη διαθέτει ένα ζωντανό και δημιουργικό χώρο που προωθεί τη μάθηση και τη δημιουργικότητα. Το 2009 με την χρηματοδότηση του Ιδρύματος Σταύρος Νιάρχος, δημιούργησε έναν ιδιαίτερο χώρο τα «Μαγικά Κουτιά», που παρέχει υπολογιστές, μουσικούς σταθμούς, εσωτερικούς και εξωτερικούς χώρους παιχνιδιού και

πλήρες πρόγραμμα δραστηριοτήτων – από αφήγηση ιστοριών μέχρι και κατασκευή χειροτεχνιών.



Εικόνα 3 Ο χώρος των «Μαγικών Κουτιών» της ΔΚΒΒ (Πηγή: www.libver.gr)

Για να αναπτύξει ένα δίκτυο υπηρεσιών και πληροφοριών στην περιοχή, η Βιβλιοθήκη εργάστηκε επιμελώς και ανέπτυξε δίαυλους επικοινωνιών και συνεργασίες με άλλες βιβλιοθήκες, ιδρύματα στην Ελλάδα και σε όλο τον κόσμο. Αυτές οι σχέσεις έχουν δώσει ευκαιρίες για ανταλλαγή εμπειριών και γνώσεων και ωφελούν τις κοινότητες που εξυπηρετούν αυτοί οι οργανισμοί. Για παράδειγμα, η Βιβλιοθήκη της Βέροιας βοήθησε περισσότερες από 60 ελληνικές δημόσιες βιβλιοθήκες να αναπτύξουν τις δικές τους ιστοσελίδες και τις συμπεριέλαβε στην πύλη δημόσιων βιβλιοθηκών της Βέροιας. *"Η βιβλιοθήκη της Βέροιας είναι μια από τις πιο διάσημες βιβλιοθήκες στην Ελλάδα"*, δήλωσε ο Απόστολος Νέστοροπουλος, ο δήμαρχος του Δήμου Αγίου Παύλου. *"Τους ζητήσαμε να μας βοηθήσουν να χτίσουμε τη βιβλιοθήκη μας επειδή έχουν την τεχνογνωσία"*. Η βιβλιοθήκη διεξάγει μαθήματα υπολογιστών που διδάσκουν στους χρήστες πώς να χρησιμοποιούν το λογισμικό, να δημιουργούν ένα βιογραφικό, να μοιράζονται βίντεο στο διαδίκτυο και να συμμετέχουν κοινωνική δικτύωση. Διδάσκει στους ηλικιωμένους πώς να εκτελούν διαδικτυακές αναζητήσεις και να χρησιμοποιούν τη κοινωνική δικτύωση σε

ιστοτόπους, βοηθά τους μετανάστες να προσαρμοστούν στα νέα τους σπίτια και παρέχει στους εφήβους ένα ασφαλές περιβάλλον μετά το σχολείο για να διαβάσουν και να συναντήσουν φίλους.

Η Βιβλιοθήκη επίσης έχει βοηθήσει ανθρώπους στον επαγγελματικό τομέα. Σύμφωνα με το βίντεο που παρουσίασε το Ίδρυμα, την ημέρα της βράβευσης, μπορούμε να αναφέρουμε τα εξής παραδείγματα (www.libver.gr):

- Η Κατερίνα Χημωνίδου ήταν άνεργη όταν έμαθε για μια ανοιχτή θέση σε έναν τοπικό φορέα κινητής τηλεφωνίας, μέσα από ένα εκπαιδευτικό σεμινάριο της Βιβλιοθήκης έμαθε πώς να δημιουργήσει το δικό της βιογραφικό με εξειδικευμένο λογισμικό, το οποίο τη βοήθησε να κερδίσει τη θέση και να κάνει ένα ξεκίνημα στην καριέρα της. "Η Βιβλιοθήκη της Βέροιας έχει φέρει θετική αλλαγή στη ζωή των πολλών ανθρώπων που εξυπηρετεί", είπε Deborah Jacobs, διευθυντής της πρωτοβουλίας Global Libraries για το Bill & Melinda Gates Ίδρυμα, σε τελετή απονομής βραβείων στο Γκέτεμποργκ της Σουηδίας. "Είναι μια απόδειξη για τη Βέροια εφευρετικότητα ότι μια τόσο μικρή βιβλιοθήκη στην ορεινή περιοχή της Βόρειας Ελλάδας ανοίγει τρόπος για τους χρήστες του και για άλλους που μπορούν και έχουν μάθει από την καινοτόμο χρήση της τεχνολογίας και συναρπαστικά προγράμματα".
- Ο Μιχάλης Πολίτης, ανθοπώλης, δεν είχε αντικρίσει οθόνη υπολογιστή για όλη τη δεκαετία του 90. Όταν μπήκε στη βιβλιοθήκη και είδε τα παιδιά που έπαιζαν με τον υπολογιστή, εντάχθηκε στα μαθήματα υπολογιστών της Βιβλιοθήκης, ανακάλυψε το διαδίκτυο και δημιούργησε την δικιά του ιστοσελίδα για να πουλάει τα λουλούδια του παγκοσμίως. Η επιχείρηση του όχι μόνο άκμασε αλλά τώρα σχεδιάζει ιστοσελίδες και για άλλες μικρές επιχειρήσεις και τις βοηθάει να επιβιώσουν και να αναπτυχθούν σε μία τόσο δύσκολη οικονομική περίοδο.
- Η Φατμπάρντα Σελαμί, μετανάστρια από την Αλβανία μαζί με τα παιδιά της επισκέφτηκε την Βιβλιοθήκη, η οποία βοήθησε την ίδια και τα παιδιά της να προσαρμοστούν στο νέο τους σπίτι, βρήκαν βιβλία στη μητρική τους γλώσσα και ένα φιλικό προσωπικό που ήταν πάντα πρόθυμο να τους βοηθήσει. Δήλωσε πως ήταν το μόνο μέρος που δεν ένιωθε διαφορετική.

Το χρηματικό έπαθλο του ενός εκατομμυρίου ευρώ που συνόδευε το βραβείο αξιοποιήθηκε για την ανακαίνιση και τον εξοπλισμό του τριώροφου κτιρίου της με έναν 3D εκτυπωτή, στούντιο ηχογράφησης, Media Lab και έναν σύγχρονο πολυχώρο εκδηλώσεων. Συνολικά 1.500.000 δανεισμοί βιβλίων, 1.031 εκδηλώσεις, 673 μαθήματα πάνω στις νέες τεχνολογίες 2.394 εργαστήρια για παιδιά και ενηλίκους και το βραβείο της ακαδημίας Αθηνών το 2012 είναι ο υπολογισμός αυτών των 10 χρονών και η ΔΚΒΒ γιορτάζει την επέτειο με διαδικτυακές εκδηλώσεις που ξεκίνησαν από τα μέσα Νοεμβρίου και θα συνεχιστούν έως τα Χριστούγεννα. Επιστήμονες καλλιτέχνες και λόγιοι της Ημαθίας αλλά και φίλοι της βιβλιοθήκης παίρνουν μέρος σε εκδηλώσεις podcasts και συζητήσεις ποικίλων θεμάτων από την ιατρική την οικονομία και την επιχειρηματικότητα ως τη λογοτεχνία και τη μουσική (Κουζέλη Λ., 2020).


Η ΚΑΘΗΜΕΡΙΝΗ
Ημερήσια Πολιτική και Οικονομική Εφημερίδα

ΣΗΜΕΡΑ

Πολύ χαμηλή η προσέλευση για τους ημιυπαίθριους

Αναπάντητα ερωτήματα μετά τον θάνατο Ιωαννίδη

Τα παρασκήνια της προσέγγισης

Επιχειρήσεις και πολίτες πρώτοι για το περιβάλλον

Μπούμερανγκ η υψηλή φορολογία

Απώλειες πολλών δισ. ευρώ, καθώς η αύξηση των φόρων επέφερε μείωση της κατανάλωσης

Διεθνές αριστείο για τη Βιβλιοθήκη Βέροιας

Αναζητείται νέο Μαξίμου για 5 υπουργούς

Με τον αναμενόμενο ανασχηματισμό

Εικόνα 4 Εξώφυλλο της Εφημερίδα Καθημερινή στις 22 Αυγούστου 2010 με την αναφορά στο Βραβείο του Ιδρύματος Bill & Melinda Gates (Πηγή: www.libver.gr)

4.2 Η Αποστολή, το Όραμα και το μέλλον τις Βιβλιοθήκης

<u>Η Αποστολή και το Όραμα της Βιβλιοθήκης</u>

Η ΔΚΒΒ φιλοδοξεί να γίνει μία από τις κορυφαίες Δημόσιες Βιβλιοθήκες στον κόσμο:

- με την συνεισφορά της στη βελτίωση της ποιότητας της ζωής των πολιτών της Βέροιας και των κατοίκων της περιοχής με την παροχή καινοτόμων υπηρεσιών και τη δημιουργία ξεχωριστών εμπειριών. Στο πλαίσιο αυτής της διαδικασίας Βιβλιοθήκη έχει προχωρήσει ήδη στη δημιουργία του πρώτου δικτύου υπηρεσιών Βιβλιοθήκης και Πληροφόρησης στο νομό με τη συνεργασία όλων των δήμων της περιοχής,
- σχεδιάζοντας να παρέχει ένα φιλικό και ζωντανό περιβάλλον μάθησης και γνώσης για τους συμπολίτες της, με τεχνολογίες που θα βοηθάνε και θα υποστηρίζουν την ποιότητα της ζωής τους,
- επιτρέπει την πρόσβαση σε έντυπες και ψηφιακές συλλογές που ανταποκρίνονται στις ανάγκες του κοινού,
- με το να διαθέτει προγράμματα, υπηρεσίες ενθαρρύνουν τη δημιουργικότητα και την ανάπτυξη αισθήματος κοινότητας,
- με το φιλικό και άριστα εκπαιδευμένο προσωπικό, που υποστηρίζει με αποτελεσματικότητα τις απαιτήσεις του κοινού,
- διαθέτοντας ένα δίκτυο από εθελοντικά σωματεία, δημόσιους τοπικούς φορείς και πολιτιστικούς οργανισμούς για την καλύτερη χρήση των διαθέσιμων πηγών.

«Αναζητούμε διαρκώς προγράμματα σε είδη και υπηρεσίες μέσα από συνεργασίες» εξηγεί στο Βήμα, στις 29 Νοεμβρίου 2020, ο διευθυντής της Αντώνης Γκαλίτσιος. Είναι μία κουλτούρα που υπάρχει από παλιά στη βιβλιοθήκη. Με τις 120.000 ευρώ από τα Προγράμματα Δημοσίων Επενδύσεων που διαχειρίζεται φέτος θα αναπτύξει τις συλλογές της, θα συντηρήσει έντυπο και χειρόγραφο υλικό, θα αναβαθμίσει το ψηφιακό αποθετήριο της και θα εμπλουτίσει με ψηφιοποιήσεις εφημερίδων και αρχειακού υλικού. «Έχουμε απευθυνθεί κάλεσμα σε σχολεία και στους δημότες για την προσκόμιση φωτογραφιών και αλλού αρχειακού υλικού προκειμένου να το ψηφιοποιήσουμε και να το διασώσουμε. Αν δεν διασώσουν οι τοπικές βιβλιοθήκες το υλικό τοπικού ενδιαφέροντος δεν θα το κάνει κανείς άλλος» τονίζει.

Για την επόμενη δεκαετία αυτός είναι ένας σημαντικός στόχος. «Είναι πρόκληση για μία δημόσια βιβλιοθήκη να αγκαλιάσει όλο τον κόσμο και να καλύψει διαφορετικές ανάγκες των μαθητών και των φοιτητών για μόρφωση άλλον για ψυχαγωγία μέσα από την ανάγνωση μυθιστορημάτων, άλλων για βοήθεια στις καθημερινές ψηφιακές συναλλαγές με το Δημόσιο, για την συμπλήρωση της φορολογικής τους δήλωσης ή την ανανέωση της κάρτας ανεργίας στον ΟΑΕΔ. Ο κόσμος διαβάζει στη Βέροια, διάβαζε και πριν από το βραβείο. Πέρα από το βιβλίο όμως μία τοπική βιβλιοθήκη σήμερα πρέπει να εξυπηρετεί τον κόσμο σε όλες αυτές τις καθημερινές ανάγκες και να λειτουργεί ως κέντρο όπου οι άνθρωποι συναντιούνται και συζητούν. Στην ΔΚΒΒ γίνονται αυτά και στόχος μας για την επόμενη δεκαετία είναι η βιβλιοθήκη να παραμείνει αυτό που είναι». Όπως υπογραμμίζει με νόημα «το δύσκολο δεν είναι να φτιάξεις μία βιβλιοθήκη το δύσκολο είναι να την κρατήσεις». Προτεραιότητα θα δοθεί στα παιδιά, «στο μέλλον της βιβλιοθήκης, με την προσφορά περισσότερων εργαστηρίων και δράσεων, και στην ψηφιακή καταγραφή της ιστορίας και του πολιτισμού της Ημαθίας, παρακαταθήκη για τις επόμενες γενιές».

4.3 Οι Υπηρεσίες που διαθέτει η Βιβλιοθήκη

Οι παρεχόμενες υπηρεσίες της ΔΚΒΒ, εκτός από τον δανεισμό βιβλίων περιοδικών και εφημερίδων, παρουσιάζονται παρακάτω (www.libver.gr):

Αιτήσεις για Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες πολιτών και κράτους (e-Gov).

Οι πολίτες μπορούν να αποστείλουν αίτηση για επίδομα πετρελαίου θέρμανσης, για επιταγές κοινωνικού τουρισμού στον ΟΑΕΔ, για παιδικές κατασκηνώσεις στον ΟΑΕΔ και να εκτυπώσουν τα τέλη κυκλοφορίας,

Η Αμερικάνικη Γωνιά.

Στον πρώτο όροφο λειτούργει το Veria TechLab, ένα Πληροφοριακό και Πολιτιστικό Κέντρο, το οποίο δημιουργήθηκε σε συνεργασία με το Γραφείο Δημοσίων Υποθέσεων της Αμερικανικής Πρεσβείας στην Αθήνα τον Δεκέμβριο του 2003. Περιέχει συλλογή βιβλίων και οπτικοακουστικού υλικού στην αγγλική γλώσσα για την αμερικανική τέχνη, τη λογοτεχνία, την οικονομία, την ιστορία, τον πολιτισμό και το περιβάλλον. Διαθέτει,

επίσης, συλλογές πληροφοριακών βιβλίων και έργων τα οποία εκδίδονται από την Κυβέρνηση των Ηνωμένων Πολιτειών της Αμερικής. Οργανώνονται, δωρεάν εκδηλώσεις για το κοινό εφάμιλλες με το θέμα των συλλογών της, όπως παρουσιάσεις βιβλίων, προβολές ταινιών, εκθέσεις και ομιλίες. Η συγκεκριμένη συλλογή μπορεί να αναζητηθεί από τον ηλεκτρονικό κατάλογο της Βιβλιοθήκης. Διαθέτει μια μεγάλη συλλογή από CD και DVD, με ντοκιμαντέρ πολιτικού και κοινωνικού περιεχομένου, ταινιών και ηχογραφήσεις διαλέξεων. Τέλος, στην συλλογή της πλέον συμπεριλαμβάνονται και τρεις ψηφιακές μηχανές ανάγνωσης (e-book readers), διαθέσιμες για τους χρήστες της. Κάθε συσκευή έχει εγκατεστημένα 157 βιβλία στην αγγλική γλώσσα.

Επίσης ιδιαίτερα σημαντική είναι η δυνατότητα που προσφέρει η ΔΚΒΒ μέσα από τον λογαριασμό της στην ελεύθερη πρόσβαση της eLibraryUSA μιας εικονικής βιβλιοθήκης που απευθύνεται σε φοιτητές, ερευνητές, μαθητές, εκπαιδευτικούς, δημοσιογράφους, υπαλλήλους καλύπτοντας όλες τις επιστήμες (www.elibraryusa.state.gov).

<u>Εργαστήριο Δημιουργικότητας «Maker Space»</u>

Στον πρώτο όροφο επίσης λειτουργεί το εργαστήριο δημιουργικότητας. Ένας χώρος έμπνευσης και δημιουργικότητας, ο οποίος διατίθεται για σεμινάρια και μαθήματα της Βιβλιοθήκης αλλά παρέχεται και σε ομάδες χρηστών για δραστηριότητες, εργασίες, σχολικές τάξεις, σχολικά project, εργαστήρια ρομποτικής, παρουσιάσεις για τη νέα τεχνολογία και προβολές εκπαιδευτικών ταινιών.

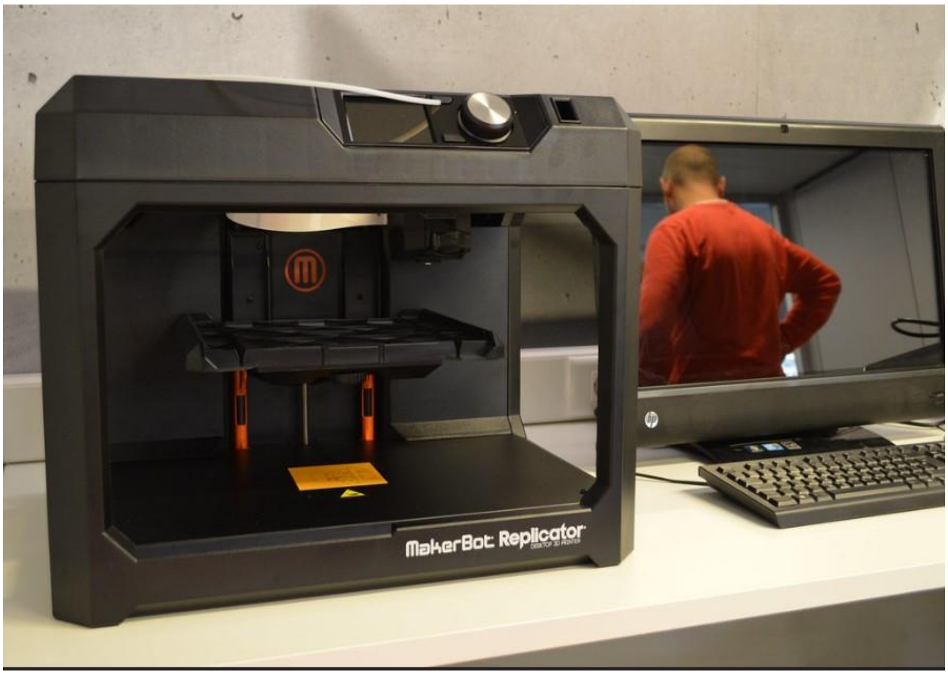
Σε αυτό τον χώρο λειτουργούν και τα μαθήματα ενηλίκων από το Tech Talent School. Τα μαθήματα απευθύνονται σε όσους έχουν βασικές γνώσεις χειρισμού Η/Υ, αλλά και σε όσους θέλουν να κάνουν τα πρώτα τους βήματα στον προγραμματισμό. Το πρόγραμμα γίνεται με την υποστήριξη της Microsoft και συνεισφέρει στην ανάπτυξη των ευκαιριών απασχόλησης και στην διαρκή αναβάθμιση της τεχνογνωσίας στην ελληνική αγορά εργασίας. Όλο το πρόγραμμα των μαθημάτων μπορεί κάποιος να το μελετήσει στην ιστοσελίδα (www.techtalentschool.gr/μαθήματα/veroia/).

Επίσης το εργαστήρι είναι εξοπλισμένο με συσκευή ψηφιοποίησης δίσκων βινυλίου. Μπορεί κάποιος με την συσκευή αυτή να κάνει εγγραφή ένα βινύλιο σε δίσκο cd rom απευθείας.

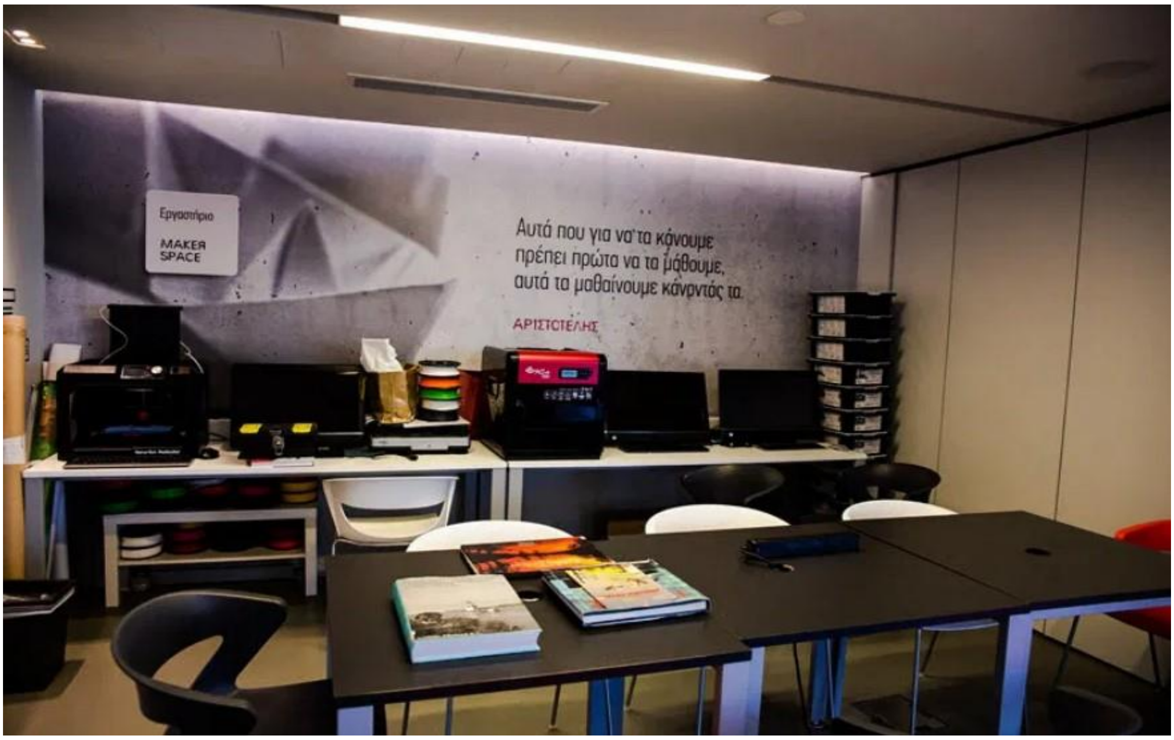


Εικόνα 5 Η Συσκευή ψηφιοποίησης δίσκων βινυλίου (Πηγή: www.libver.gr)

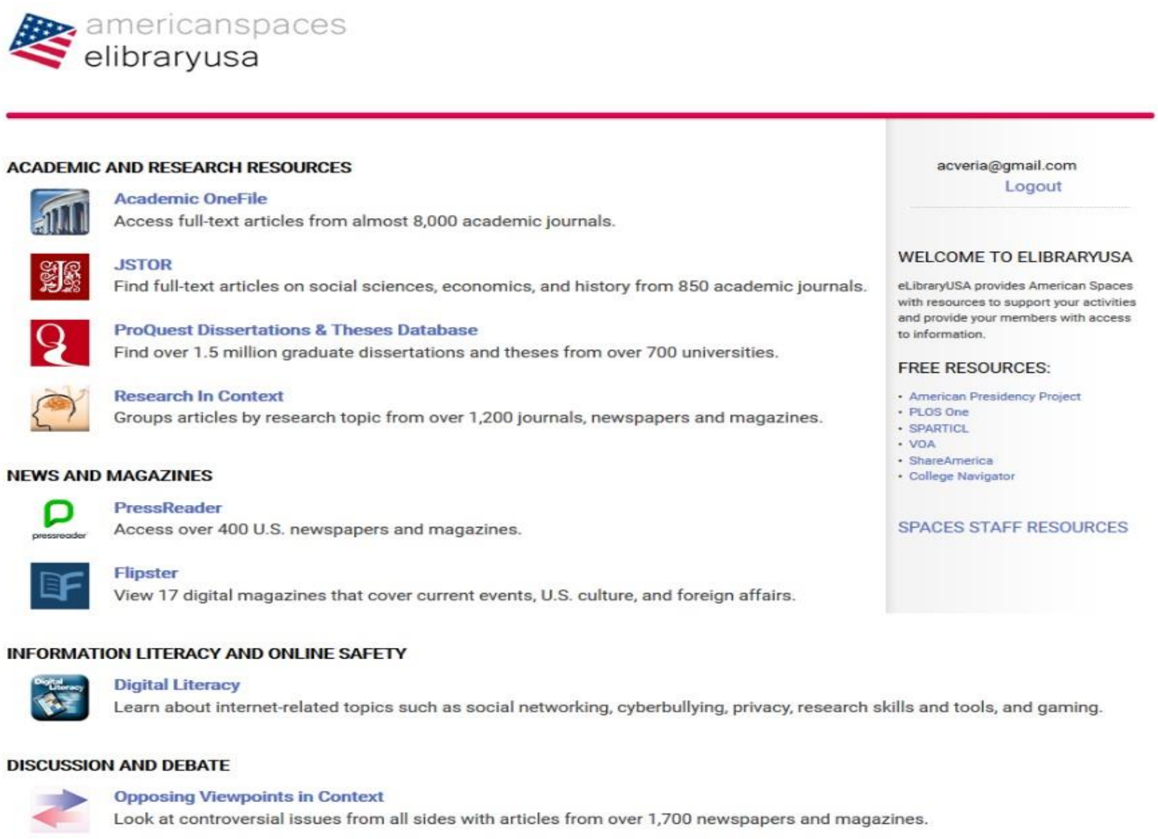
Τέλος, στον χώρο αυτό διατίθεται και ένας 3d εκτυπωτής, η χρήση του οποίου γίνεται με μέριμνα του προσωπικό της Βιβλιοθήκης. Οι χρήστες μπορούν να επιλέξουν, να σχεδιάσουν το δικό τους αντικείμενο και να ζητήσουν από το προσωπικό να το «εκτυπώσει» στο μέγεθος και το χρώμα που επιθυμούν.



Εικόνα 6 3D Εκτυπωτής στην ΔΚΒΒ (Πηγή: www.libver.gr)



Εικόνα 7 Το Veria TechLab στον 1ο όροφο της ΔΚΒΒ (Πηγή: www.libver.gr)



Εικόνα 8 Πρόσβαση στην εικονική βιβλιοθήκη eLibraryUSA (Πηγή: www.libver.gr)

<u>Το παιδικό τμήμα</u>

Στο ισόγειο της Βιβλιοθήκης λειτουργεί το παιδικό τμήμα, ένας ανακαινισμένος χώρος που διαθέτει τέσσερις υπολογιστές για χρήση από μαθητές δημοτικού. Επιπλέον στον χώρο έχει τοποθετηθεί μια παιχνιδομηχανή (Xbox) με την οποία τα παιδία μπορούν να διασκεδάσουν, να δανειστούν και να χρησιμοποιήσουν παιδικά tablet σε ειδικούς χώρους.



Εικόνα 9 Το παιδικό τμήμα της ΔΚΒΒ (Πηγή: www.libver.gr)



Εικόνα 10 Οι Η/Υ του παιδικού τμήματος (Πηγή: www.libver.gr)

Διαδανεισμός Άρθρων

Η ΔΚΒΒ προσφέρει την βοήθεια, στους χρήστες, εύρεσης και παραγγελίας άρθρων που δεν διαθέτει η ίδια, αλλά που προσφέρονται από άλλες βιβλιοθήκες. Οι χρεώσεις είναι σύμφωνες με την πολιτική Διαδανεισμού των Συνεργαζόμενων Ελληνικών Βιβλιοθηκών.

Διάθεση Αίθουσας Εκδηλώσεων

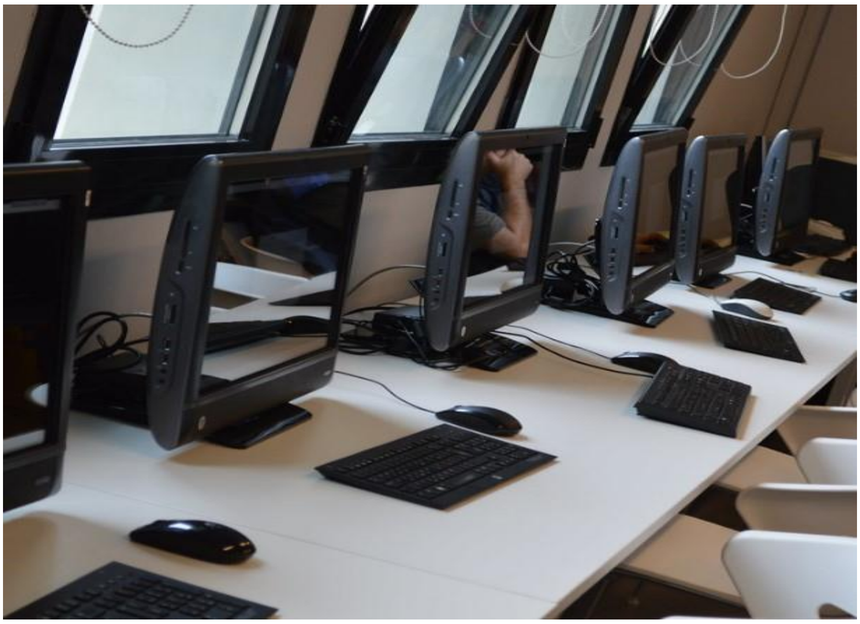
Η ΔΚΒΒ διαθέτει για ενοικίαση στους χρήστες την αίθουσα που βρίσκεται στον 2ο όροφο.



Εικόνα 11 Η Αίθουσα Εκδηλώσεων της ΔΚΒΒ (Πηγή: www.libver.gr)

Ηλεκτρονικό Περίπτερο (PressDisplay)

Μέσα από το πρόγραμμα Future Library από το 2013 ξεκίνησε αυτή η πιλοτική εφαρμογή ηλεκτρονικής πλατφόρμας. Ως αποτέλεσμα σήμερα να μπορούν οι χρήστες να διαβάσουν πάνω από 2.200 δημοφιλείς εφημερίδες από 97 χώρες του κόσμου, μέσα από τους Η/Υ του πρώτου ορόφου καθώς και από ιδία μέσα κατεβάζοντας την εφαρμογή (www.pressreader.com).



Εικόνα 12 Ο χώρος των Η/Υ του 1ου ορόφου της ΔΚΒΒ (Πηγή: www.libver.gr)

Το Εργαστήρι Πολυμέσων «Media Lab»

Το Εργαστήρι Πολυμέσων (Media Lab) είναι ένας ιδιαίτερος χώρος με ηχομόνωση δυνατότητας περιορισμού του ήχου μέχρι και την ένταση των 80 dB. Είναι διαμορφωμένος ακουστικά, με πάνελς στους τοίχους που απορροφούν τον ήχο και πλωτό δάπεδο. Διαθέτει ολόκληρο τον απαραίτητο επαγγελματικό εξοπλισμό (hardware & software) για ηχογράφηση, επεξεργασία μουσικής και ήχου, μουσική παραγωγή, ηχητική επένδυση σε βίντεο, παραγωγή ραδιοφωνικής εκπομπής, δημιουργία ψηφιακής παρτιτούρας, καθώς και μία ευρεία συλλογή από ψηφιακά μουσικά όργανα, δυναμικούς επεξεργαστές κι εφέ. Επιπλέον, στον Η/Υ έχουν εγκατασταθεί επαγγελματικά προγράμματα επεξεργασίας βίντεο και φωτογραφίας. Χώρος επεξεργασίας εικόνας και παραγωγής βίντεο (Video editing & post-production suite). Οι χρήστες που ενδιαφέρονται να χρησιμοποιήσουν Εργαστήρι Πολυμέσων πρέπει πρώτα να ενημερωθούν για τον τρόπο λειτουργίας του μέσα από την ιστοσελίδα της ΔΚΒΒ (www.libver.gr).



Εικόνα 13 Το Εργαστήρι Πολυμέσων «Media Lab» (Πηγή: www.libver.gr)

<u>Χώρος Έμπνευσης «Brain Pulse»</u>

Σε αυτόν τον χώρο μπορούν οι χρήστες να εμπνευστούν, να επικοινωνήσουν ηλεκτρονικά με φίλους, να έχουν μια επαγγελματική ή φιλική συνάντηση.



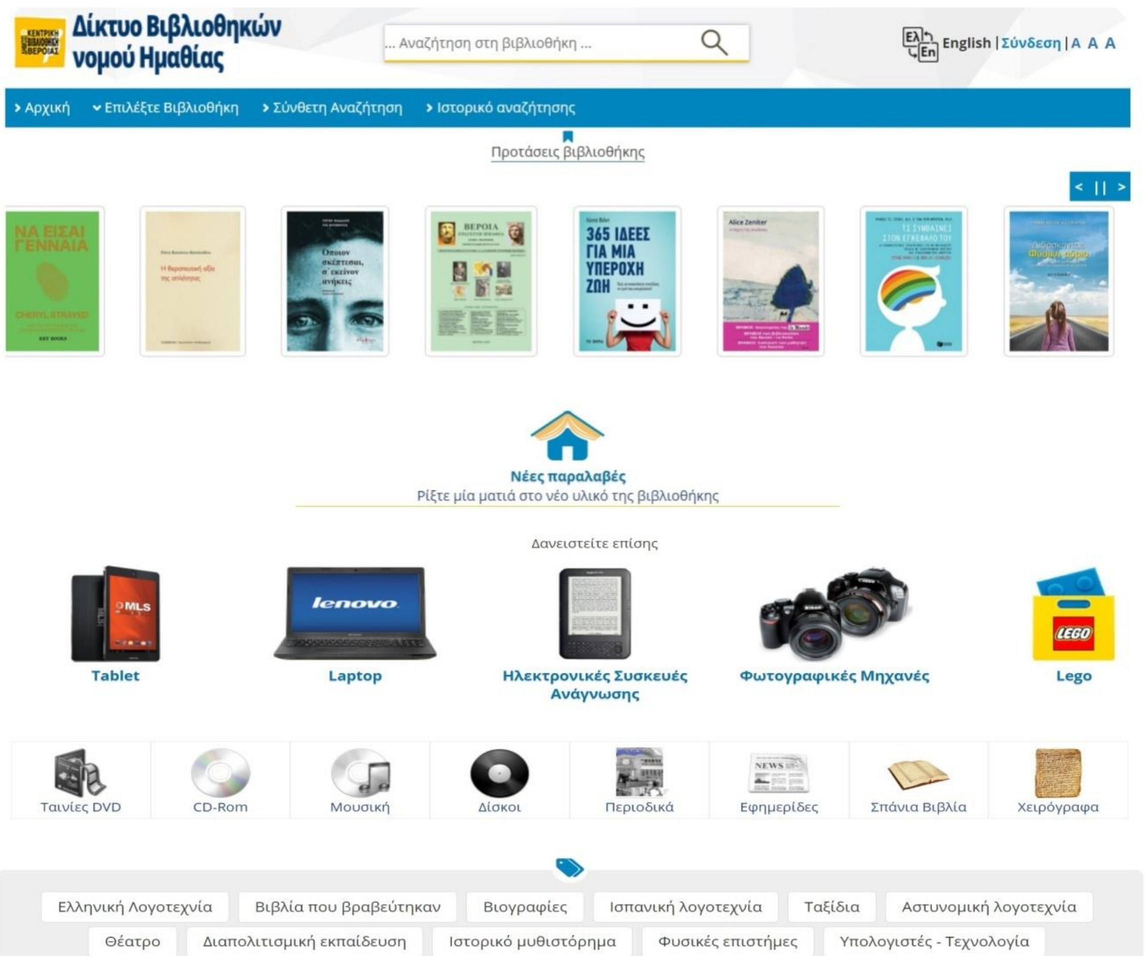
Εικόνα 14 Χώρος Έμπνευσης «Brain Pulse» (Πηγή: www.libver.gr)

Ηλεκτρονικός Κατάλογος της Βιβλιοθήκης

Η Βιβλιοθήκη διαθέτει τον δικό της ηλεκτρονικό κατάλογο με δυνατότητα σύνθετης αναζήτησης, παρουσίασης προτάσεων βιβλίων της Βιβλιοθήκης και ιστορικού αναζήτησης, στοιχεία που ελαχιστοποιούν τον χρόνο αναζήτησης των χρηστών και διευκολύνουν την διαδικασία.

Από τον ηλεκτρονικό κατάλογο μπορούν οι χρηστές να αναζητήσουν και να δανειστούν:

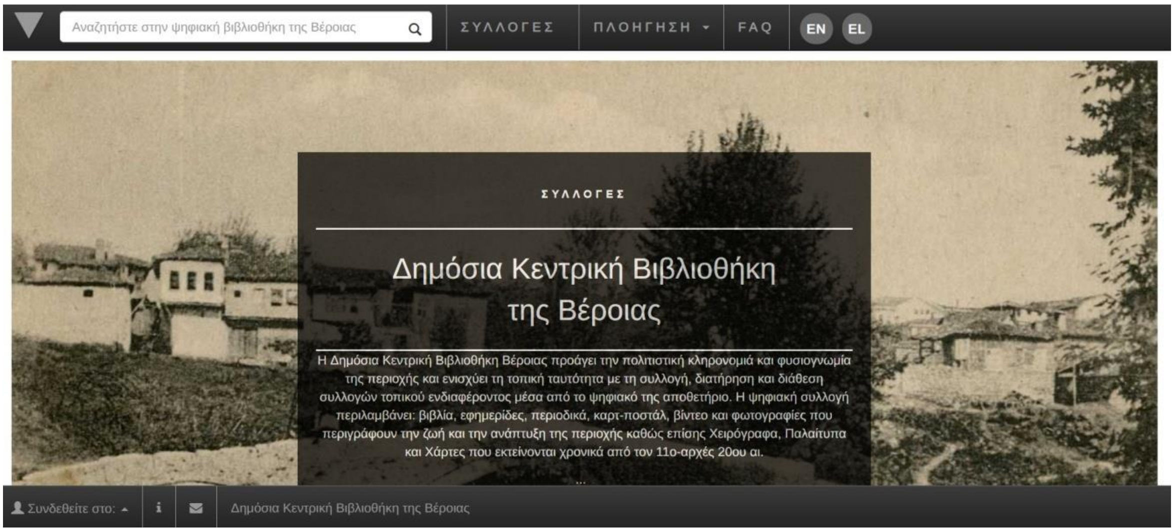
- Βιβλία, περιοδικά, σπάνια βιβλία, εφημερίδες, χειρόγραφα.
- Tablet, Laptop, E – Books.
- Φωτογραφικές μηχανές.
- Lego.
- Ταινίες DVD, CD ROM.



Εικόνα 15 Ηλεκτρονικός Κατάλογος της ΔΚΒΒ (Πηγή: www.libver.gr)

Ψηφιακό Αποθετήριο Μέδουσα

Το ψηφιακό αποθετήριο της Βιβλιοθήκης έγινε στο πλαίσιο του προγράμματος EdLocal, που χρηματοδότησε η Ε.Ε. Το αποθετήριο αυτό περιλαμβάνει ξεχωριστές και ποικίλες συλλογές της Βιβλιοθήκης, συλλογές της Ιεράς Μονής Τιμίου Προδρόμου, της Ευξείνου Λέσχης της Βέροιας, ιστορικές συλλογές της Κωστοπούλου Χ. και της Χατζηνικολακάκη Ε., εφημερίδες, περιοδικά, χάρτες, κάρτες, μονογραφίες και άρθρα συνυφασμένες με ιστορία του πολιτισμού της Βέροιας και της περιοχής Ημαθίας γενικότερα.
Στο πλαίσιο του προγράμματος EDlocal, η Δημόσια Κεντρική Βιβλιοθήκη της Βέροιας λειτουργεί και ως συσσωρευτής μεταδεδομένων από επιλεγμένα αποθετήρια και διαθέτει ψηφιακό υλικό στην ευρωπαϊκή πύλη πολιτισμού Europeana.

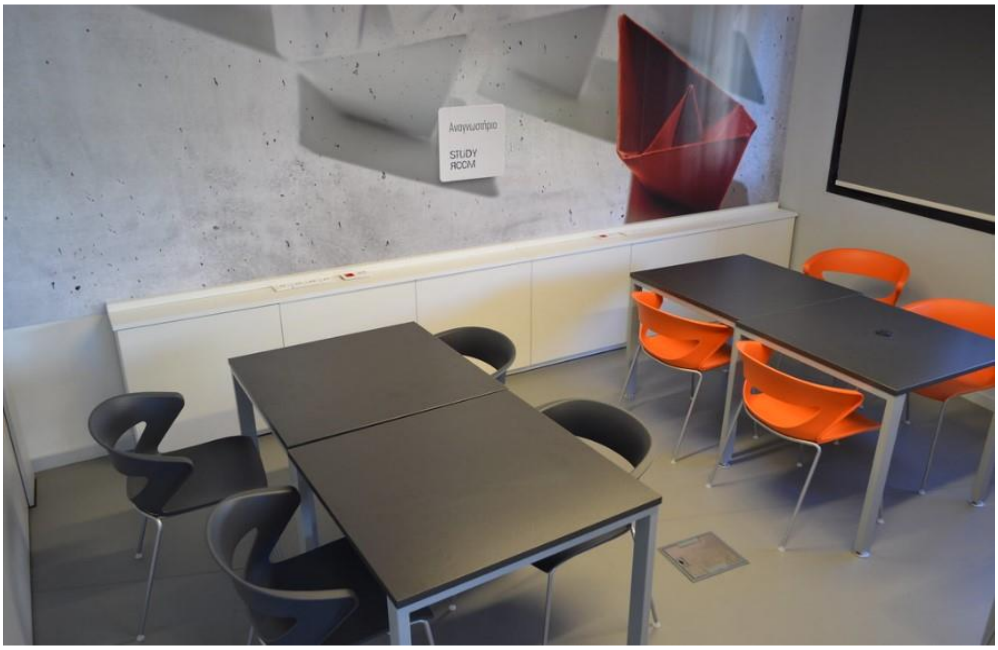


Εικόνα 16 Το Ψηφιακό Αποθετήριο Μέδουσα (Πηγή: www.libver.gr)

Τμήμα Τοπικής Ιστορίας

Το Τμήμα Τοπικής Ιστορίας, στον ημιώροφο της Βιβλιοθήκης διαθέτει πληθώρα εφημερίδων, περιοδικών και συλλογών τοπικού ενδιαφέροντος του Νομού. Σε αυτόν τον χώρο μπορεί κάποιος να θαυμάσει την ξεχωριστή συλλογή συλλεκτικών κούκλων με τοπικές παραδοσιακές και ενδυμασίες απ'όλο τον κόσμο. Η συλλογή αποτελείται από 230 κούκλες από χώρες όπως η Ισπανία, Αγγλία, Νότιο Αφρική, Ρωσία, Λαπωνία, Ινδονησία, Τζαμάικα κ.ά και είναι δωρεά της Βεροιώτισσας συλλέκτριας Ελένης Χατζηνικολάκη. Οι κούκλες αποκτήθηκαν στα ταξίδια της και από ανταλλαγές με άλλους συλλέκτες.

Η ΔΚΒΒ διαθέτει χώρους ανάγνωσης στο ισόγειο, τον ημιώροφο και στον πρώτο όροφο που καλύπτουν τις ανάγκες όλου του αναγνωστικού κοινού. Στο ισόγειο διαβάζουν αποκλειστικά παιδιά μικρότερων ηλικιών, στον ημιώροφο οι αναγνώστες περιοδικών και εφημερίδων, και στον πρώτο όροφο οι αναγνώσεις των επιστημονικών τεκμηρίων καθώς και οι μαθητές σπουδαστές που προετοιμάζουν κάποια εργασία. Οι χώροι ανάγνωσης είναι διαθέσιμοι στο κοινό είτε αυτό κάνει χρήση του υλικού της βιβλιοθήκης είτε δικού του υλικού.



Εικόνα 17 Το αναγνωστήριο στον 1ο όροφο της Βιβλιοθήκης(Πηγή: www.libver.gr)

4.4 Οι δραστηριότητες της Βιβλιοθήκης

Στα πλαίσια των δραστηριοτήτων τις, η Δημόσια κεντρική βιβλιοθήκη Βέροιας συνεργάζεται συχνά με τις υπηρεσίες του δήμου Βέροιας, της Νομαρχιακής αυτοδιοίκησης Ημαθίας, της Ιεράς Μητροπόλεως Βεροίας Ναούσης και Καμπανίας, της Πρωτοβάθμιας και Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης Βέροιας και άλλων υπηρεσιών. Ανάμεσα στις πολλές δραστηριότητες και στα πλαίσια του οργανισμού «Future Library» η Δημόσια Κεντρική Βιβλιοθήκη Βέροιας, με τη συνεργασία του Δήμου Βέροιας διοργανώνει κάθε καλοκαίρι πλούσιες εκδηλώσεις με τη συμμετοχή εθελοντών και

χιλιάδων παιδιών. Οργανώνονται εικαστικές και αθλητικές δραστηριότητες με παιχνίδια ζωγραφικής, χειροτεχνίας και με αθλητικά και εκπαιδευτικά προγράμματα.

Η Κινητή Βιβλιοθήκη της Βέροιας

Η Βιβλιοθήκη λειτουργεί με δύο Κινητές μονάδες. Η πρώτη κυκλοφόρησε το 1993 και ήταν η πρώτη Ελληνική Κινητή Βιβλιοθήκη που διέθετε ηλεκτρονικές υπηρεσίες στους κατοίκους των απομακρυσμένων περιοχών. Η δεύτερη δημιουργήθηκε το 2000 στο πλαίσιο του έργου "Υποστήριξη της Εκπαιδευτικής Πράξης για Κινητές Βιβλιοθήκες" που χρηματοδότησε κατά 75% η Ε.Ε. και κατά 25% το Ελληνικό Δημόσιο. Οι κινητές βιβλιοθήκες είναι πλήρως εξοπλισμένες με υπολογιστές, χρησιμοποιούν κάρτες 4G για ασύρματη σύνδεση στο Internet και εξυπηρετούν Δημοτικά, Γυμνάσια, και Λύκεια. Η λειτουργία της Κινητής Βιβλιοθήκης υπό την αιγίδα του ΚΙΚΠΕ – Κοινωφελές Ίδρυμα Κοινωνικού και Πολιτιστικού Έργου. Από το 2017 έως και το 2019 η κινητή βιβλιοθήκη πραγματοποιήσει 290 δρομολόγια σε 86 δανειστικά κέντρα του νομού και συνολικά κατέγραψε 29.741 δανεισμούς.

Η Κινητή Βιβλιοθήκη επισκέπτεται επίσης οίκους ευγηρίας του νομού, την Ιδιωτική Ψυχιατρική Κλινική Βέροιας «Θεραπευτήριο Ασκληπιός» και κέντρα φιλοξενίας προσφύγων δίνοντας μια ευκαιρία και στους ανθρώπους αυτούς να ξεφύγουν από την ρουτίνα της καθημερινότητας διαβάζοντας εκμεταλλευόμενοι τις υπηρεσίες της. Το πρόγραμμα επίσκεψης είναι μηνιαίο και όλοι οι κάτοικοι των περιοχών που εδρεύουν τα δανειστικά κέντρα μπορούν να γίνουν μέλη της βιβλιοθήκης και να χρησιμοποιούν τις υπηρεσίες των κινητών βιβλιοθηκών.



Εικόνα 18 Η Κινητή Βιβλιοθήκη της ΔΚΒΒ (Πηγή: www.libver.gr)

Υπηρεσία Book Delivery

Τέλος, η ΔΚΒΒ την διάρκεια της καραντίνας και του εγκλεισμού εξαιτίας του κορωνοϊού και με δεδομένη την ανάγκη του κόσμου για διάβασμα, σε συνεργασία με το κατάστημα My Market Βέροιας και με την ACS Courier ανέλαβε τη δωρεάν παράδοση βιβλίων κατ΄ οίκον για τα μέλη, που κατοικούν στην πόλη της Βέροιας. Περισσότερα από 10 χιλιάδες βιβλία παραδόθηκαν στα σπίτια των μελών της, από την έναρξη του lockdown, μέχρι και σήμερα (www.vogue.gr).



Εικόνα 19 Δωρεάν παράδοση βιβλίων κατ΄οίκον της ΔΚΒΒ την περίοδο του εγκλεισμού λόγο του κορωνοϊού (Πηγή: www.libver.gr)

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΠΕΜΠΤΟ

5. Εμπειρική Μελέτη Πρακτικών Διοίκησης Ολικής Ποιότητας στη Δημόσια Κεντρική Βιβλιοθήκη της Βέροιας

5.1 Μεθοδολογία της έρευνας

Ο σκοπός της παρούσας διπλωματικής εργασίας είναι η μελέτη ικανοποίησης των πελατών και παροχής υπηρεσιών της Δημόσιας Κεντρικής Βιβλιοθήκης της Βέροιας.

Έχοντας υπόψη τον σκοπό της έρευνας, καταλήξαμε στην επιλογή της ερευνητικής μεθόδου. Η δειγματοληπτική έρευνα με δομημένο ερωτηματολόγιο αποτελεί την πλέον καθιερωμένη μέθοδο συλλογής στοιχείων που αναφέρονται σε απόψεις και αντιλήψεις και αυτή υιοθετήσαμε στην έρευνά μας, διότι παρέχει τη δυνατότητα να ερωτηθεί ταυτόχρονα μεγάλη μάζα ατόμων και να απαντήσει στον ίδιο αριθμό ερωτήσεων.

Η κατασκευή του δομημένου ερωτηματολογίου στηρίχτηκε ουσιαστικά στα εργαλεία μέτρησης που χρησιμοποιούνται με βάση το Ερωτηματολόγιο Ικανοποίησης Χρηστών της ΜΟΠΑΒ (Μονάδα Διασφάλισης Ποιότητας Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών), του διεθνούς πρότυπου ISO 11620 (Διεθνές Πρότυπο Ποιότητας Δεικτών Απόδοσης μιας Βιβλιοθήκης), του εργαλείου LIBQUAL και στις οδηγίες – κατευθύνσεις των μελών της ΔΚΒΒ.

Το Ερωτηματολόγιο χωρίζεται σε πέντε ενότητες:

Α. Αρχικά περιλαμβάνει στοιχεία για τους χρήστες, όπως το φύλο, η ηλικία τους και η ιδιότητά τους.

Β. Στη συνέχεια εξετάζεται η συχνότητα και η επιθυμία χρήσης της Βιβλιοθήκης. Τα ερωτήματα που τέθηκαν ήταν τα ακόλουθα :

Ε4. «Πόσο συχνά επισκέπτεστε τη Δημόσια Κεντρική Βιβλιοθήκη της Βέροιας ;»

Ε5. «Σκέφτεστε να χρησιμοποιήσετε την βιβλιοθήκη όταν αναζητάτε πληροφορίες ;».

Γ. Έπειτα επιχειρήθηκε να εξεταστεί η ικανοποίηση των χρηστών από τις υπηρεσίες της Βιβλιοθήκης (ηλεκτρονικές υπηρεσίες, ασφάλεια εγκαταστάσεων, περιβάλλον – εξοπλισμός, ωράριο λειτουργίας, συλλογή υλικού δανεισμού, όροι δανεισμού, προσωπικό). Τα ερωτήματα που τέθηκαν ήταν τα ακόλουθα :

Ε6. «Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την ηλεκτρονική ιστοσελίδα της βιβλιοθήκης συνολικά;»

Ε7. «Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την ευκολία χρήσης του Ηλεκτρονικού Καταλόγου;».

Ε8. «Πόσο ικανοποιημένοι είστε από το ηλεκτρονικό σύστημα εξυπηρέτησης του μηχανήματος αυτόματων συναλλαγών (self check kiosk) που βρίσκεται στην είσοδο της Βιβλιοθήκης;»

Ε9. «Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την επάρκεια και την ποιότητα συλλογής των βιβλίων, περιοδικών και εφημερίδων της Βιβλιοθήκης;».

Ε10. «Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την ταχύτητα και την αποτελεσματικότητα εξυπηρέτησης από το Προσωπικό;»

Ε11. «Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την ευγένεια του Προσωπικού απέναντι στους χρήστες;».

Ε12. «Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την ταχύτητα επανατοποθέτησης των βιβλίων στα ράφια;»

Ε13. «Στον χώρο της Βιβλιοθήκης νιώθετε ασφαλής (π.χ. ασφάλεια προσωπικών αντικειμένων); »

Ε14. «Πόσο ικανοποιημένοι είστε από το περιβάλλον της Βιβλιοθήκης (Χώροι, Αναγνωστήρια);»

Ε15. «Πόσο ικανοποιημένοι είστε από το ωράριο λειτουργίας της Βιβλιοθήκης (Δευτέρα και Τετάρτη 08.00 – 20.00 Τρίτη, Πέμπτη, Παρασκευή και Σάββατο 08:00 – 15:00);».

Ε16. «Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την ευκολία εύρεσης των Βιβλίων στα ράφια;»

Ε17. «Πόσο ικανοποιημένοι είστε από τους όρους Δανεισμού;»

Ε18. «Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την αποτελεσματικότητα της υπηρεσίας Δανεισμού; »

Δ. Ακολούθως, επιχειρήθηκε να εξεταστεί η συμβολή της Βιβλιοθήκης στη μελέτη και την έρευνα των χρηστών. Τέθηκε το ακόλουθο ερώτημα :

Ε19. «Σας βοήθησε η Βιβλιοθήκη να αποδώσετε καλύτερα στις εξετάσεις - σπουδές σας και να εξοικονομήσετε χρόνο (σχολείο, εργασία, έρευνα);».

Ε. Στη συνέχεια, επιχειρήθηκε να εξεταστεί η γνώση και η συμμετοχή των χρηστών της Βιβλιοθήκης στις επιπλέον υπηρεσίες και δράσεις που διαθέτει. Τα ερωτήματα που τέθηκαν ήταν τα ακόλουθα :

Ε20. «Γνωρίζετε για τις δράσεις του Veria Tech Lab;»

Ε21. «Συμμετείχατε στα δωρεάν μαθήματα για ενήλικες του Veria Tech Lab;».

Ε22. «Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την ταχύτητα και την αποτελεσματικότητα εξυπηρέτησης από το Προσωπικό;»

Ε23. «Γνωρίζετε για την δυνατότητα που σας δίνετε για ηχογράφηση, επεξεργασία μουσικής - ήχου, μουσικής παραγωγής, ηχητικής επένδυσης σε βίντεο, παραγωγής ραδιοφωνικής εκπομπής, δημιουργίας ψηφιακής παρτιτούρας, στο Εργαστήρι Πολυμέσων (Media Lab) στον 1ο όροφο της Βιβλιοθήκης;».

Ε24. «Γνωρίζετε για την ύπαρξή του Εργαστήριου Δημιουργικότητας στο οποίο λαμβάνουν μέρος δραστηριότητες, εργασίες, σχολικά project, εργαστήρια ρομποτικής, παρουσιάσεις για τη νέα τεχνολογία, προβολές εκπαιδευτικών ταινιών της Βιβλιοθήκης;»

Ε25. «Γνωρίζετε ότι μπορείτε να εκτυπώσετε κάποιο δικό σας σχεδιασμένο αντικείμενο με την βοήθεια του προσωπικού της Βιβλιοθήκης στο Εργαστήριο (Makerspace) με τον Εκτυπωτή 3D;»

Ε26. «Γνωρίζετε για το Πρόγραμμα Κίνησης της Κινητής Βιβλιοθήκης και την δυνατότητα που παρέχει η Βιβλιοθήκη στους κάτοικους των χωριών του νομού Ημαθίας να έχουν πρόσβαση στην γνώση από τον τόπο τους;».

Ε27. «Έχετε επισκεφθεί το ψηφιακό αποθετήριο της Βιβλιοθήκης " ΜΕΔΟΥΣΑ" που συγκεντρώνει υλικό από την πνευματική, ιστορική και πολιτιστική παραγωγή της πόλης της Βέροιας, της ευρύτερης περιοχής της Ημαθίας και όχι μόνο;»

Ε28. «Έχετε επισκεφθεί το τμήμα τοπικής ιστορίας της Βιβλιοθήκης που συγκεντρώνει έντυπο υλικό από την πνευματική, ιστορική και πολιτιστική κληρονομιά της πόλης της Βέροιας και της ευρύτερης περιοχής το οποίο βρίσκεται στον ημιώροφο της Βιβλιοθήκης ;».

Ε29. «Ποιες από τις παρακάτω υπηρεσίες χρησιμοποιήσατε σήμερα στην επίσκεψή σας;»

Ε30. «Συμμετέχετε στις εκδηλώσεις της Βιβλιοθήκης;».

Ε31. «Πως ενημερώνεστε για τις εκδηλώσεις της Βιβλιοθήκης;»

Ε32. «Θα σας ενδιέφερε κάποιο/κάποια από τα παρακάτω προγράμματα/ δράσεις να υλοποιηθούν στην Βιβλιοθήκη;»

Ζ. Τέλος, οι χρήστες κλήθηκαν να επιλέξουν μεταξύ των τομέων της Βιβλιοθήκης που πίστευαν ότι χρειάζονται μεγαλύτερη βελτίωση, ενώ τους δόθηκε η ευκαιρία να σχολιάσουν οτιδήποτε άλλο αφορά στη Βιβλιοθήκη και τις λειτουργίες της.

Για τις απαντήσεις των χρηστών χρησιμοποιήθηκε μια πενταβάθμια κλίμακα, η οποία βασίστηκε στην κλίμακα Likert. Οι χρήστες μπορούσαν να επιλέξουν μεταξύ των ακόλουθων απαντήσεων:

Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα Πολύ
1	2	3	4	5

Πίνακας 1 Κατηγορίες απαντήσεων σύμφωνα με την κλίμακα Likert

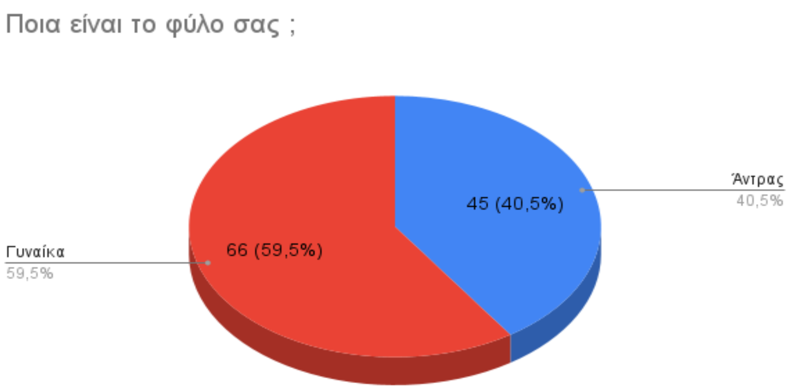
Το ερωτηματολόγιο στάλθηκε διαδικτυακά, από τις 07 Ιουν 21 έως τις 21 Ιουν 21, σε 150 κατοίκους της Βεροιάς από τους οποίους απάντησαν οι 125. Από όσους απάντησαν, λήφθηκαν υπόψη τα 111 ερωτηματολόγια των χρηστών, που έχουν επισκεφτεί την Βιβλιοθήκη της Βέροιας. Το δείγμα επιλέχθηκε τυχαία. Ακολουθούν αναλυτικά οι απαντήσεις των χρηστών με κάθε ένα από τα ερωτήματα που τους ζητήθηκε να απαντήσουν.

Η ανάλυση των δεδομένων έγινε με τη χρήση του στατιστικού πακέτου SPSS Statistics 22 και της χρήσης των στατιστικών διαγραμμάτων της google.docs.

Α. Στοιχεία Χρηστών

1η Ερώτηση «Φύλο»

Σύμφωνα με τις απαντήσεις που αντλήθηκαν το 40,5% των χρηστών (45/111) που απάντησαν είναι άντρες και το 59,5% των χρηστών (66/111) είναι γυναίκες. Παρατηρούμε λοιπόν ότι είναι σχεδόν μοιρασμένα τα ποσοστά (βλ. Σχήμα 1).

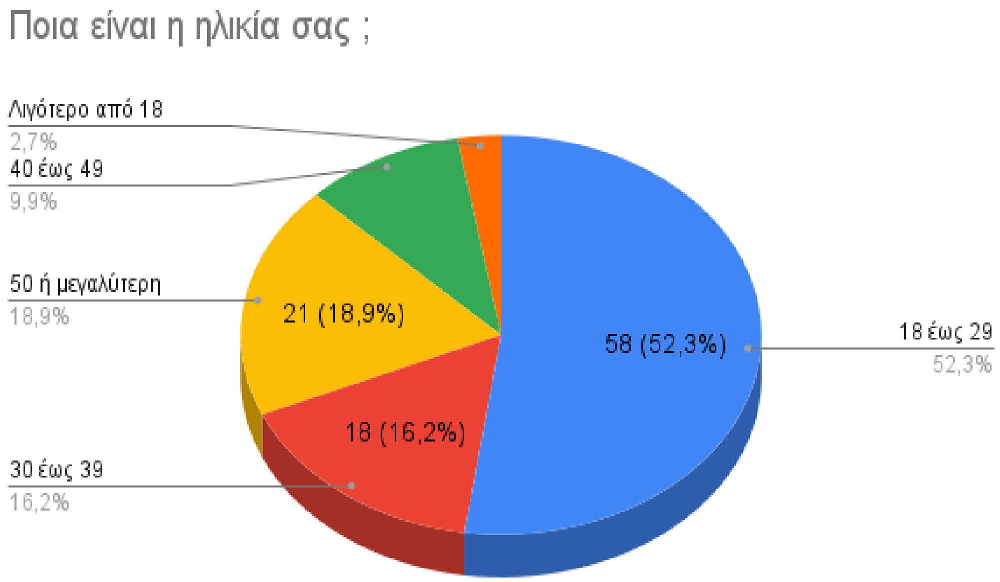


Σχήμα 1 Το φύλο των χρηστών

2η Ερώτηση «Ηλικία»

Όσο αναφορά την ηλικία των χρηστών, το 52,3% (58/111) που απάντησαν είναι από 18 έως 29 ετών, το 18,9% (21/111) είναι από 50 και περισσότερο, το 16,2% (18/111) είναι από 30 έως 39 ετών, το 9,9% (11/111) από 40 έως 49 και το 2,7% (3/111) λιγότερο από 18

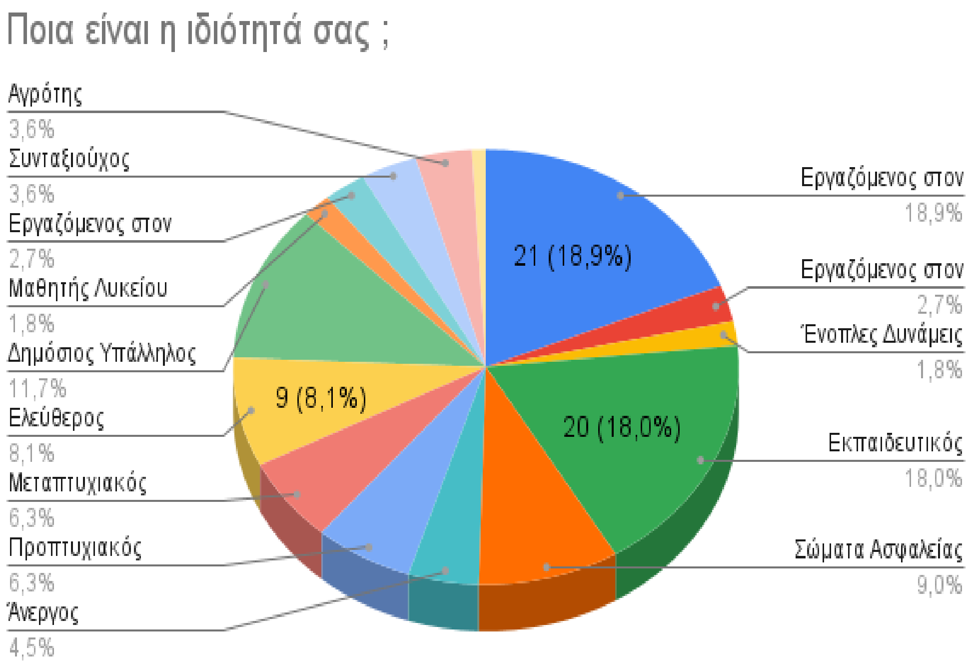
ετών. Παρατηρούμε λοιπόν ότι το μεγαλύτερο ποσοστό που απάντησαν είναι από 18 έως 29 ετών (βλ. Σχήμα 2).



Σχήμα 2 Οι ηλικίες των χρηστών

<u>3η Ερώτηση</u> «Ιδιότητα»

Όσο αναφορά την ερώτηση «Ποια η ιδιότητά σας;» το 18,9% (21/111) είναι Εργαζόμενοι στον Ιδιωτικό Τομέα, το 18% (20/111) είναι Εκπαιδευτικοί, το 11,7% (13/111) είναι Δημόσιοι Υπάλληλοι, το 9% (10/111) ανήκουν στα Σώματα Ασφαλείας, το 8,1% (9/111) είναι Ελεύθεροι Επαγγελματίες, το 6,3% (7/111) είναι Μεταπτυχιακοί Φοιτητές, το 6,3% (7/111) είναι Προπτυχιακοί Φοιτητές, το 4,5% (5/111) είναι Άνεργοι, το 3,6% (4/111) είναι Συνταξιούχοι, το 3,6% (4/111) είναι Αγρότες, το 2,7% (3/111) είναι Εργαζόμενοι στο Δημόσιο Τομέα, το 2,7% (3/111) είναι Εργαζόμενοι στο Τομέα της Υγείας, το 1,8% (2/111) είναι στις Ένοπλες Δυνάμεις, το 1,8% (2/111) είναι στις Μαθητές Λυκείου και το 0,9% (1/111) είναι Μαθητής Γυμνάσιου (βλ. Σχήμα 3).

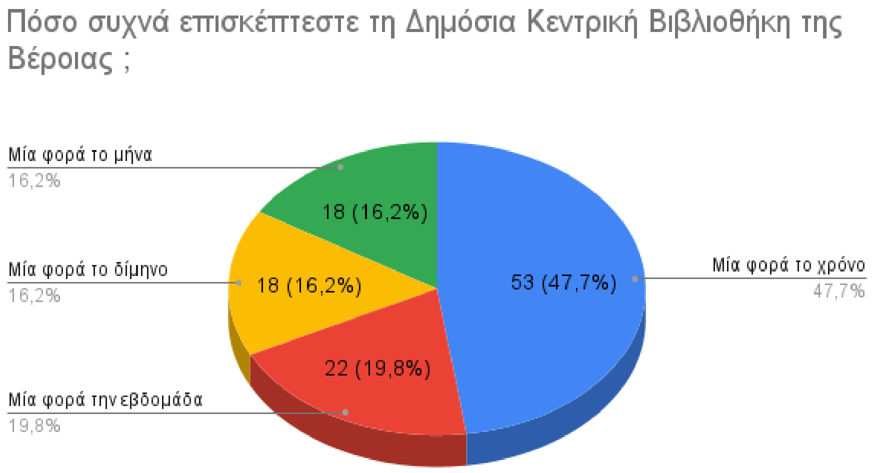


Σχήμα 3 Οι ιδιότητες των χρηστών

Β. Συχνότητα και επιθυμία χρήσης της Βιβλιοθήκης

4η Ερώτηση «Συχνότητα»

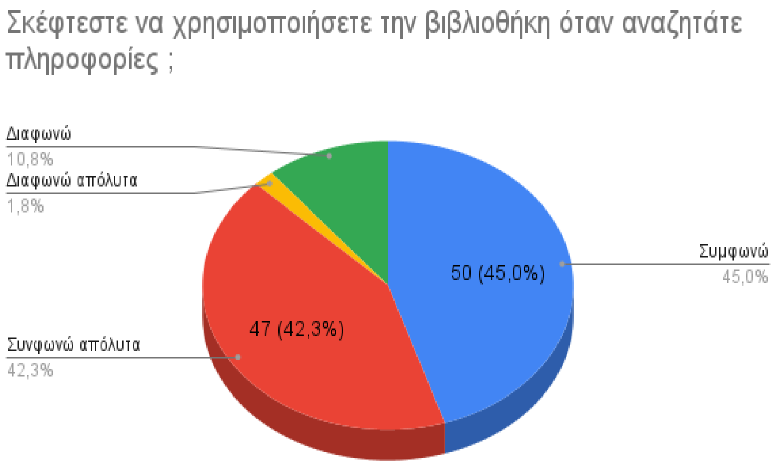
Για να μπορέσουμε να αναλύσουμε την απάντηση, στην ερώτηση «Πόσο συχνά επισκέπτονται τη βιβλιοθήκη;», προβήκαμε σε κατηγοριοποίηση των δεδομένων κατά μέσο όρο (1η κατηγορία: 1 φορά το χρόνο, 2η κατηγορία: 1 φορά το δίμηνο, 3η κατηγορία: 1 φορά τα μήνα, 4η κατηγορία: 1 φορά την εβδομάδα και 5η κατηγορία: κάθε μέρα). Κατεγράφησαν οι συχνότητες, που αντιστοιχούν στην κάθε κατηγορία με το 47,7% (53/111) να επισκέπτονται την ΔΚΒΒ μία φορά το χρόνο κατά μέσο όρο, το 19,8% (22/111) 1 φορά την εβδομάδα, το 16,2% (18/111) 1 φορά το μήνα και το 16,2% (18/111) 1 φορά το δίμηνο. Παρατηρούμε λοιπόν ότι εξαιτίας των συνθηκών του εγκλεισμού και του κορωνοϊού, το ποσοστό της 1ης κατηγορίας είναι αρκετά υψηλότερο σε σχέση με τις υπόλοιπες (βλ. Σχήμα 4).



Σχήμα 4 Η επισκεψιμότητα των χρηστών

<u>5η Ερώτηση</u> «Επιθυμία»

Ιδιαίτερα ενθαρρυντικά είναι τα ποσοστά που λάβαμε για την επιθυμία χρήσης της Βιβλιοθήκης από τους χρήστες. Αφού, το 45% (50/111) «Συμφωνεί» και το 42,3% (47/111) «Συμφωνεί απόλυτα», όταν αναζητά πληροφορίες να επισκέπτεται την ΔΚΒΒ. Από την άλλη, μόνο το 10,8% (12/111) «Διαφωνεί» και το 1,8% (2/111) «Διαφωνεί απόλυτα» να την επισκεφτεί. (βλ. Σχήμα 5).



Σχήμα 5 Η επιθυμία επίσκεψης των χρηστών της Βιβλιοθήκης

Στατιστικά Δανεισμών

Μήνες	2021	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010
Ιανουάριος	953	10536	11372	13022	12122	12960	14141	13664	16599	16659	13813	12365
Φεβρουάριος	2091	10871	10997	12025	11667	14780	13406	14167	16576	16320	10928	11718
Μάρτιος	1987	5953	11068	13477	15505	15585	16325	15188	16038	16799	15246	15243
Απρίλιος	2133	2483	11773	12410	13655	13714	14412	14472	16901	15597	14601	11748
Μάϊος	6249	1823	13424	13432	12776	11950	12550	13384	12374	14594	15047	13449
Ιούνιος		7571	11749	13226	12756	12404	14753	14041	14886	15205	14280	14101
Ιούλιος		10298	14495	13414	13476	12727	14984	14200	17035	14503	13884	13213
Αύγουστος		8493	11758	12459	12608	12813	13309	12734	14492	13963	13172	12159
Σεπτέμβριος		7930	10236	9962	10652	12170	12196	13312	12067	13188	13216	10781
Οκτώβριος		9801	10149	13349	12552	12358	12509	13844	13367	15900	14346	12649
Νοέμβριος		4736	13504	14929	14718	13210	13873	15275	15317	16256	15267	16277
Δεκέμβριος		1136	13881	13345	11571	12115	13754	15895	14797	15083	15711	15626
Σύνολα		81631	144406	155050	154058	156786	166212	170176	180449	184067	169511	159329

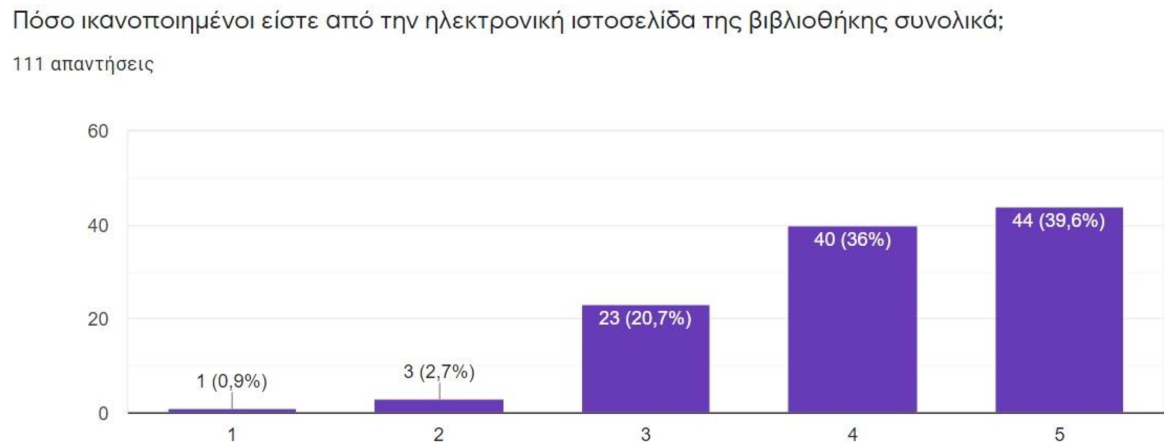
Πίνακας 1 Τα Στατιστικά Δανεισμών της ΔΚΒΒ (Πηγή: www.libver.gr)

Σύμφωνα με τα στοιχεία του Πίνακα 1, οι δανεισμοί του 2020 μέχρι τον Ιούνιο αριθμούνται στους 81.631. Παρατηρούμε ότι από το 2010 παραμένουν σταθεροί με μικρές αυξομειώσεις. Αν συνεχίσουν πάντως με τον ίδιο ρυθμό θα ξεπεράσουν στον αριθμό τους 144.406 του 2020.

Γ. Η ικανοποίηση των χρηστών από τις υπηρεσίες της Βιβλιοθήκης

6η Ερώτηση «Βαθμός ικανοποίησης των χρηστών από την Ηλεκτρονική Σελίδα της ΔΚΒΒ»

Ιδιαίτερα υψηλά παρατηρούνται τα ποσοστά που λάβαμε στην ερώτηση για την ικανοποίηση των χρηστών, όσο αναφορά την ηλεκτρονική σελίδα της Βιβλιοθήκης. Όταν, το 39,6% (44/111) απάντησε «πάρα πολύ», το 36% (40/111) «πολύ», το 20,7% (23/111) «αρκετά», μόλις το 2,7% (3/111) «λίγο» και το 0,9% (1/111) «καθόλου» (βλ. Σχήμα 6).



Σχήμα 6 Η ικανοποίηση των χρηστών από την Ηλεκτρονική Σελίδα της Βιβλιοθήκης

Στατιστικά Χρήσης Ιστοσελίδας

	2021/06	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010
Μοναδικοί Επισκέπτες	23307	42128	37275	40541	41566	48408	49561	45400	45088	14120	12450	13544
Επισκέψεις	33899	65181	59396	66075	64595	72053	76020	65778	60691	27682	25216	27055
Προβολές Σελίδας	60356	128372	111691	123202	121082	145916	156287	167799	300279	37093	35313	38264

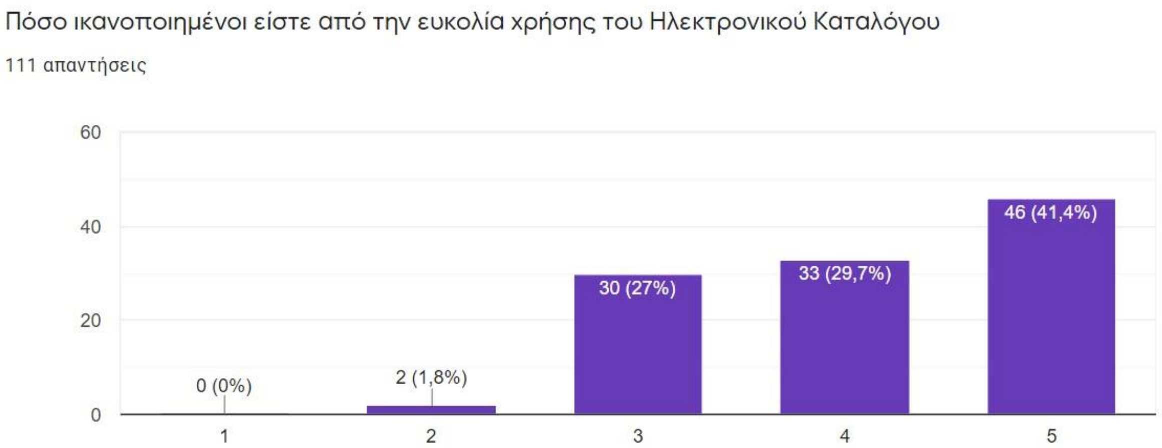
Πίνακας 2 Τα Στατιστικά Χρήσης Ιστοσελίδας (Πηγή: www.libver.gr)

Παρατηρούμε πως οι «Προβολές Σελίδας» αριθμούνται στις 60.356 και οι «Επισκέψεις» στις 33.899 από τον Ιανουάριο μέχρι τον Ιούνιο του 2021 ενώ έχουν τριπλασιαστεί σε σχέση με αυτές του 2010.

7η Ερώτηση «Βαθμός ικανοποίησης των χρηστών από την ευκολία χρήσης του Ηλεκτρονική Καταλόγου της ΔΚΒΒ»

Ιδιαίτερα θετικά παρατηρούνται τα ποσοστά που λάβαμε από την ερώτηση για την ικανοποίηση των χρηστών, όσο αναφορά την ευκολία χρήσης του Ηλεκτρονικού Καταλόγου της Βιβλιοθήκης. Δεδομένου ότι, το 41,4% (46/111) απάντησε «πάρα πολύ», το 29,7% (33/111) «πολύ», το 27% (30/111) «αρκετά», μόλις το 1,8% (2/111) «λίγο» και το 0% (0/111) «καθόλου» (βλ. Σχήμα 7).

Θα μπορούσαμε να πούμε πώς το αποτέλεσμα ήταν αναμενόμενο εξαιτίας τις δυνατότητα σύνθετης αναζήτησης, παρουσίασης προτάσεων βιβλίων της Βιβλιοθήκης και ιστορικού αναζήτησης, στοιχεία που μειώνουν τον χρόνο αναζήτησης των χρηστών και διευκολύνουν την διαδικασία.



Σχήμα 7 Η ικανοποίηση των χρηστών από την Ηλεκτρονικό Κατάλογο της Βιβλιοθήκης

8η Ερώτηση «Βαθμός ικανοποίησης των χρηστών το ηλεκτρονικό σύστημα εξυπηρέτησης του μηχανήματος αυτόματων συναλλαγών (self check kiosk) που βρίσκεται στην είσοδο της Βιβλιοθήκης»

Ιδιαίτερα ικανοποίηση προκαλούν τα ποσοστά που λάβαμε από την ερώτηση για την ικανοποίηση των χρηστών, το ηλεκτρονικό σύστημα εξυπηρέτησης του μηχανήματος αυτόματων συναλλαγών (self check kiosk) που βρίσκεται στην είσοδο της Βιβλιοθήκης.

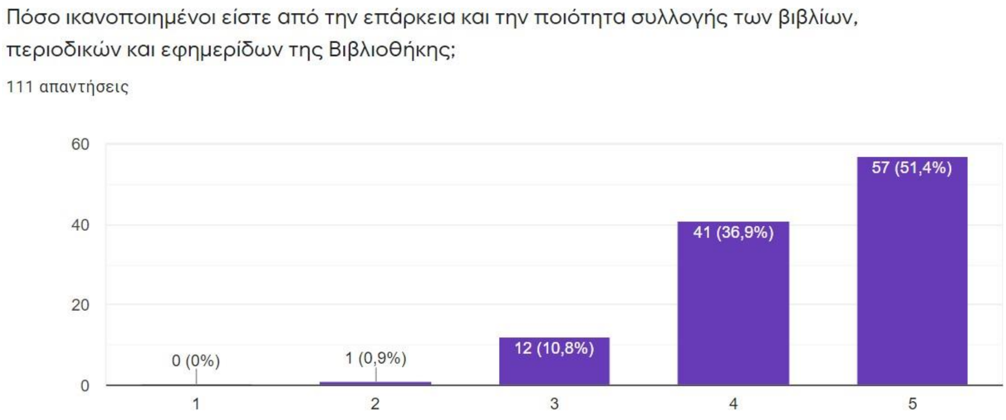
Αφού, το 36% (40/111) απάντησε «πάρα πολύ», το 38,7% (43/111) «πολύ», το 20,7% (23/111) «αρκετά», μόλις το 2,7% (3/111) «λίγο» και το 1,8% (2/111) «καθόλου» (βλ. Σχήμα 8).



Σχήμα 8 Η ικανοποίηση των χρηστών από το ηλεκτρονικό σύστημα εξυπηρέτησης του μηχανήματος αυτόματων συναλλαγών (self check kiosk) της Βιβλιοθήκης

9η Ερώτηση «Βαθμός ικανοποίησης των χρηστών από την επάρκεια και την ποιότητα συλλογής των βιβλίων, περιοδικών και εφημερίδων της Βιβλιοθήκης»

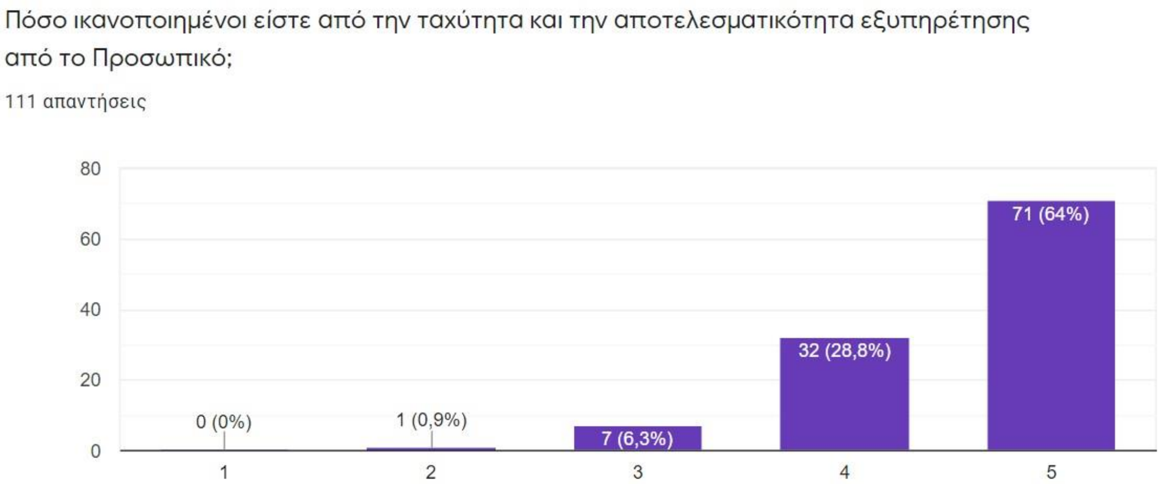
Άκρως θετικά είναι τα ποσοστά που λάβαμε από την ερώτηση για την ικανοποίηση των χρηστών, από την επάρκεια και την ποιότητα συλλογής των βιβλίων, περιοδικών και εφημερίδων της Βιβλιοθήκης. Αφού, το 51,4% (57/111) απάντησε «πάρα πολύ», το 36,9% (41/111) «πολύ», το 10,8% (12/111) «αρκετά», μόλις το 0,9% (1/111) «λίγο» και το 0% (0/111) «καθόλου» (βλ. Σχήμα 9).



Σχήμα 9 Η Ικανοποίηση των χρηστών από την επάρκεια και την ποιότητα συλλογής των βιβλίων, περιοδικών και εφημερίδων της Βιβλιοθήκης

<u>10η Ερώτηση</u> «Βαθμός ικανοποίησης των χρηστών από την ταχύτητα και εξυπηρέτηση του Προσωπικού της Βιβλιοθήκης»

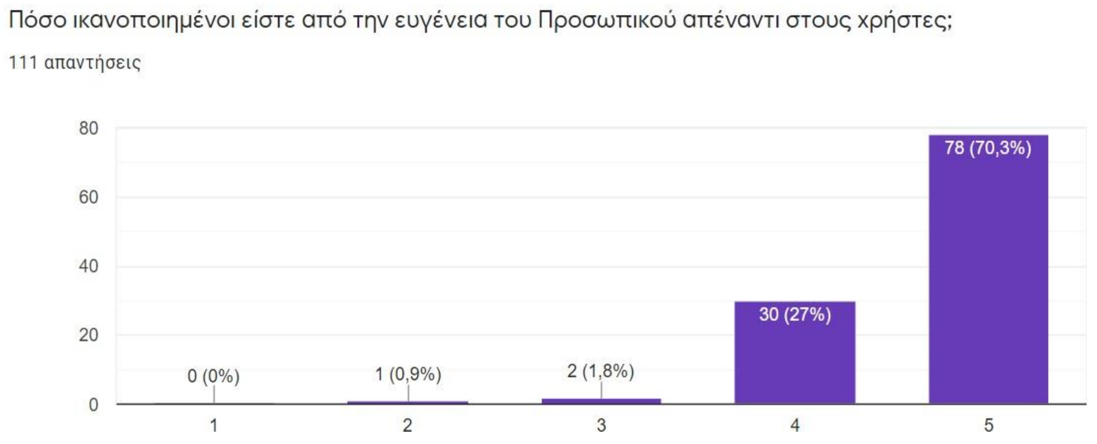
Το Προσωπικό της Βιβλιοθήκης είναι άκρως ικανό και γνωρίζει τα καθήκοντά του, σύμφωνα με τις απαντήσεις των χρηστών. Το 64% (71/111) απάντησε «πάρα πολύ», το 28,8% (32/111) «πολύ», το 6,3% (7/111) «αρκετά», μόλις το 0,9% (1/111) «λίγο» και το 0% (0/111) «καθόλου» (βλ. Σχήμα 10).



Σχήμα 10 Η Ικανοποίηση των χρηστών από την ταχύτητα και την αποτελεσματικότητα της εξυπηρέτησης του Προσωπικού της Βιβλιοθήκης

<u>11η Ερώτηση</u> «Βαθμός ικανοποίησης των χρηστών από την ευγένεια του Προσωπικού της Βιβλιοθήκης»

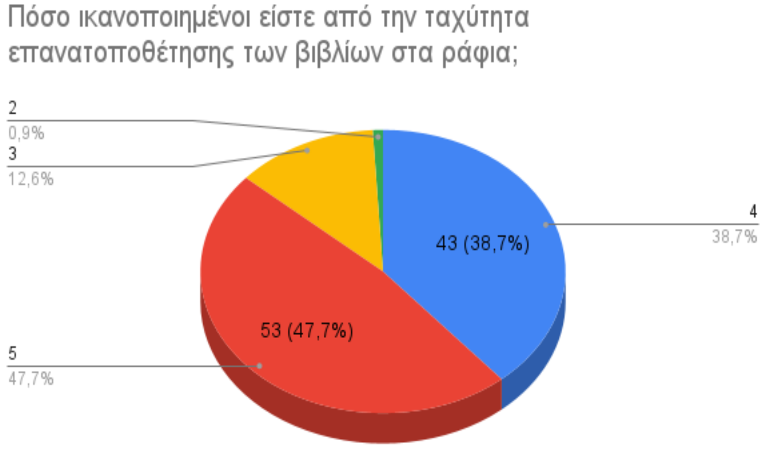
Το Προσωπικό της Βιβλιοθήκης διακρίνεται για την ευγένεια του. Αφού, το 70,3% (78/111) απάντησε «πάρα πολύ», το 27% (30/111) «πολύ», το 1,8% (2/111) «αρκετά», μόλις το 0,9% (1/111) «λίγο» και το 0% (0/111) «καθόλου» (βλ. Σχήμα 11).



Σχήμα 11 Η Ικανοποίηση των χρηστών από την ευγένεια του Προσωπικού της Βιβλιοθήκης

<u>12η Ερώτηση</u> «Βαθμός ικανοποίησης των χρηστών από την επανατοποθέτηση των βιβλίων στα ράφια»

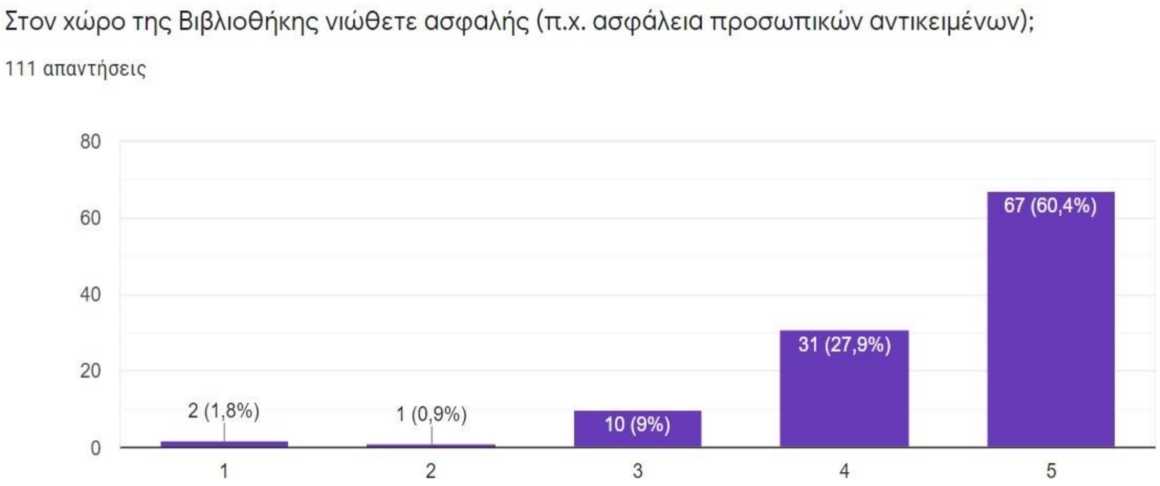
Σύμφωνα με τα στοιχεία, το 47,7% (53/111) απάντησε «πάρα πολύ», το 38,7% (43/111) «πολύ», το 12,6% (14/111) «αρκετά», μόλις το 0,9% (1/111) «λίγο» και το 0% (0/111) «καθόλου» (βλ. Σχήμα 12).



Σχήμα 12 Η Ικανοποίηση των χρηστών από την ταχύτητα επανατοποθέτησης των βιβλίων στα ράφια της Βιβλιοθήκης

<u>13η Ερώτηση</u> «Βαθμός αίσθησης ασφάλειας των χρηστών εντός της Βιβλιοθήκης»

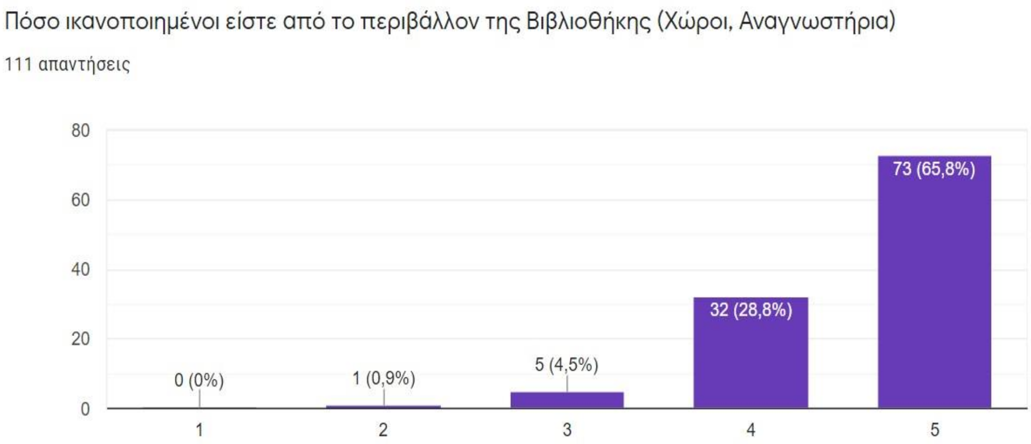
Σημαντικά ασφαλής αισθάνονται οι χρήστες της Βιβλιοθήκης, δεδομένου ότι, το 60,4% (67/111) απάντησε «πάρα πολύ», το 27,9% (31/111) «πολύ», το 9% (10/111) «αρκετά», μόλις το 0,9% (1/111) «λίγο» και το 1,8% (2/111) «καθόλου» (βλ. Σχήμα 13).



Σχήμα 13 Ο βαθμός αίσθησης ασφάλειας των χρηστών εντός της Βιβλιοθήκης

<u>14η Ερώτηση</u> «Βαθμός ικανοποίησης των χρηστών από το περιβάλλον της Βιβλιοθήκης»

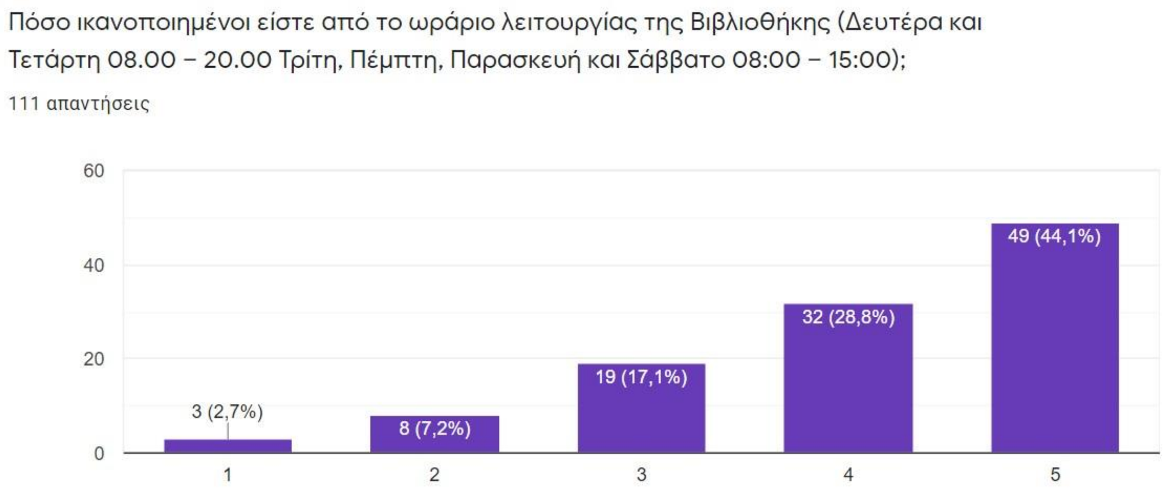
Οι χρήστες της Βιβλιοθήκης δηλώνουν ευχαριστημένοι από το περιβάλλον και τους χώρους της, δεδομένου ότι, το 65,8% (73/111) απάντησε «πάρα πολύ», το 28,8% (32/111) «πολύ», το 4,5% (5/111) «αρκετά», μόλις το 0,9% (1/111) «λίγο» και το 1,8% (2/111) «καθόλου» (βλ. Σχήμα 14).



Σχήμα 14 Ο βαθμός ικανοποίησης των χρηστών από το περιβάλλον της Βιβλιοθήκης

15η Ερώτηση «Βαθμός ικανοποίησης των χρηστών από ωράριο λειτουργίας της Βιβλιοθήκης»

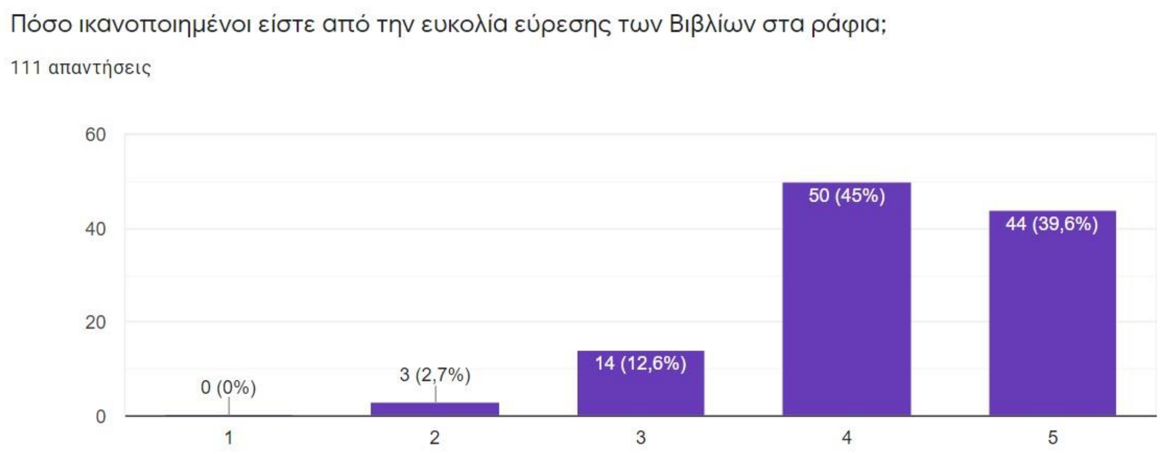
Οι χρήστες της Βιβλιοθήκης, όσο αναφορά το ωράριο λειτουργίας, δηλώνουν ότι, το 44,1% (49/111) είναι «πάρα πολύ» ικανοποιημένο, το 28,8% (32/111) «πολύ», το 17,1% (19/111) «αρκετά», μόλις το 7,2% (8/111) «λίγο» και το 2,7% (3/111) «καθόλου» (βλ. Σχήμα 15).



Σχήμα 15 Ο βαθμός ικανοποίησης των χρηστών από το ωράριο λειτουργίας της Βιβλιοθήκης

16η Ερώτηση «Βαθμός ικανοποίησης των χρηστών από την εύρεση των βιβλίων στα ράφια»

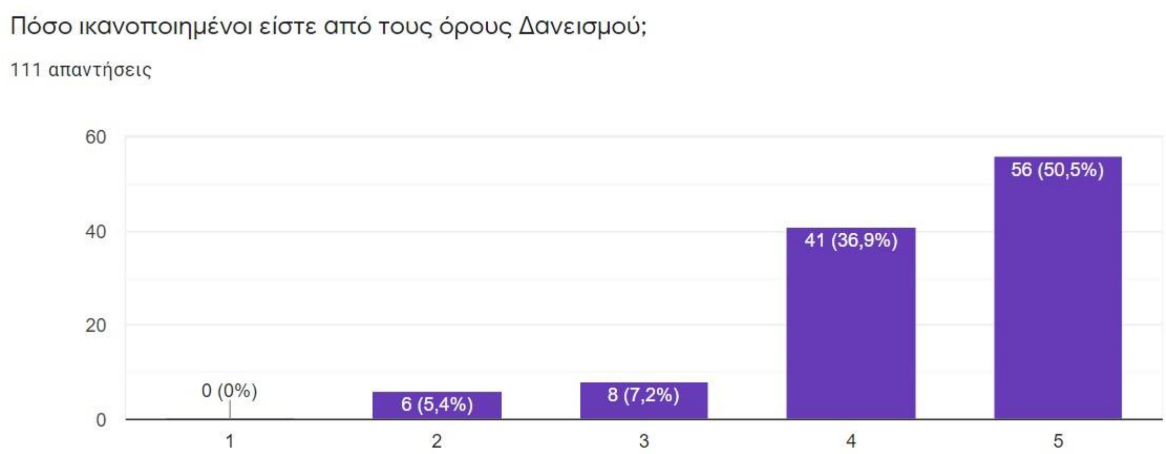
Οι χρήστες της Βιβλιοθήκης, όσο αναφορά την εύρεση των βιβλίων στα ράφια, δηλώνουν ότι, το 39,6% (44/111) είναι «πάρα πολύ» ικανοποιημένο, το 45% (50/111) «πολύ», το 12,6% (14/111) «αρκετά», μόλις το 2,7% (3/111) «λίγο» και το 0% (0/111) «καθόλου» (βλ. Σχήμα 16).



Σχήμα 16 Ο βαθμός ικανοποίησης των χρηστών από την ευκολία εύρεσης των βιβλίων στα ράφια

<u>17η Ερώτηση</u> «Βαθμός ικανοποίησης των χρηστών από τους όρους Δανεισμού»

Οι χρήστες της Βιβλιοθήκης, όσο αναφορά τους όρους Δανεισμού, δηλώνουν ότι, το 50,5% (56/111) είναι «πάρα πολύ» ικανοποιημένο, το 39,6% (41/111) «πολύ», το 7,2% (8/111) «αρκετά», μόλις το 5,4% (6/111) «λίγο» και το 0% (0/111) «καθόλου» (βλ. Σχήμα 17).

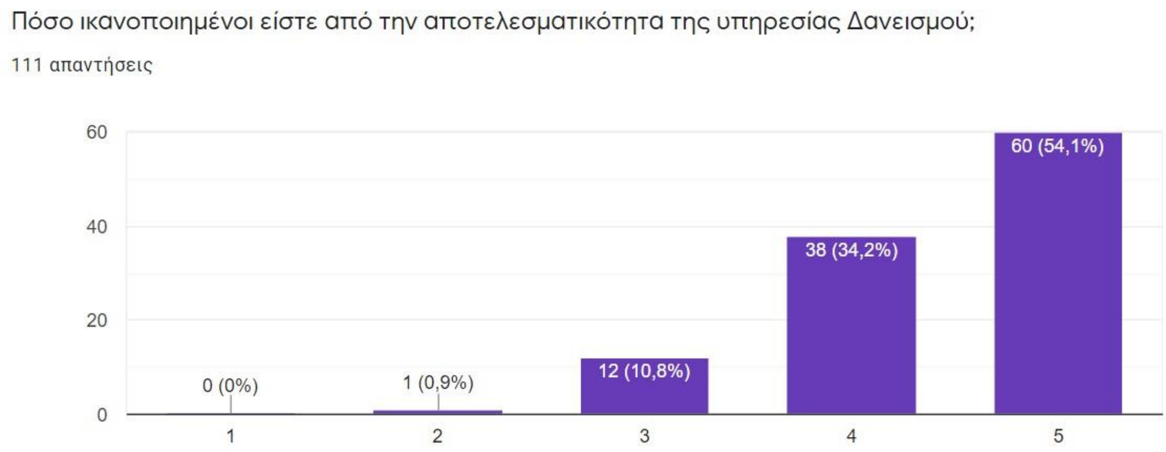


Σχήμα 17 Ο βαθμός ικανοποίησης των χρηστών από τους όρους Δανεισμού

<u>18η Ερώτηση</u> «Βαθμός ικανοποίησης των χρηστών από τους αποτελεσματικότητα της υπηρεσίας Δανεισμού»

Οι χρήστες της Βιβλιοθήκης, όσο αναφορά την αποτελεσματικότητα της υπηρεσίας Δανεισμού, δηλώνουν ότι, το 54,1% (60/111) είναι «πάρα πολύ» ικανοποιημένο, το 34,2%

(38/111) «πολύ», το 10,8% (12/111) «αρκετά», μόλις το 0,9% (1/111) «λίγο» και το 0% (0/111) «καθόλου» (βλ. Σχήμα 18).



Σχήμα 18 Ο βαθμός ικανοποίησης των χρηστών από αποτελεσματικότητα της υπηρεσίας Δανεισμού

Δ. Η ικανοποίηση των χρηστών από χρηστών από την απόδοση τους στις εξετάσεις – σπουδές

19η Ερώτηση «Βαθμός ικανοποίησης των χρηστών από την απόδοση τους στις εξετάσεις – σπουδές»

Οι χρήστες της Βιβλιοθήκης, όσο αναφορά την αποτελεσματικότητα της Βιβλιοθήκης στην απόδοση τους κατά τις εξετάσεις – σπουδές τους και την εξοικονόμηση του χρόνου, απάντησαν ότι, το 44,1% (49/111) είναι «πάρα πολύ» ικανοποιημένο, το 24,3% (27/111) «πολύ», το 19,8% (22/111) «αρκετά», μόλις το 8,1% (9/111) «λίγο» και το 3,6% (4/111) «καθόλου» (βλ. Σχήμα 19).

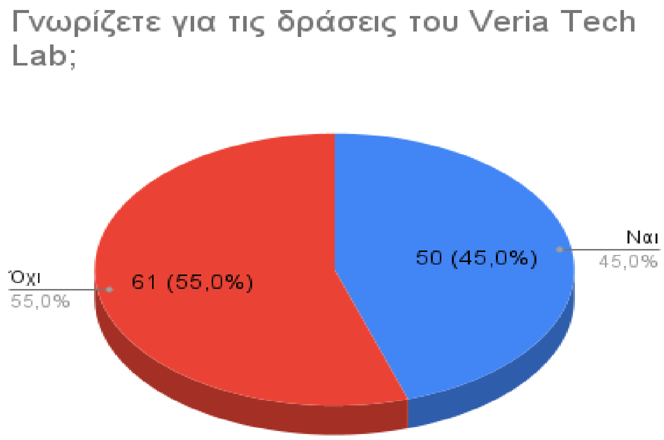


Σχήμα 19 Ο βαθμός ικανοποίησης των χρηστών από την απόδοση τους στις εξετάσεις – σπουδές τους

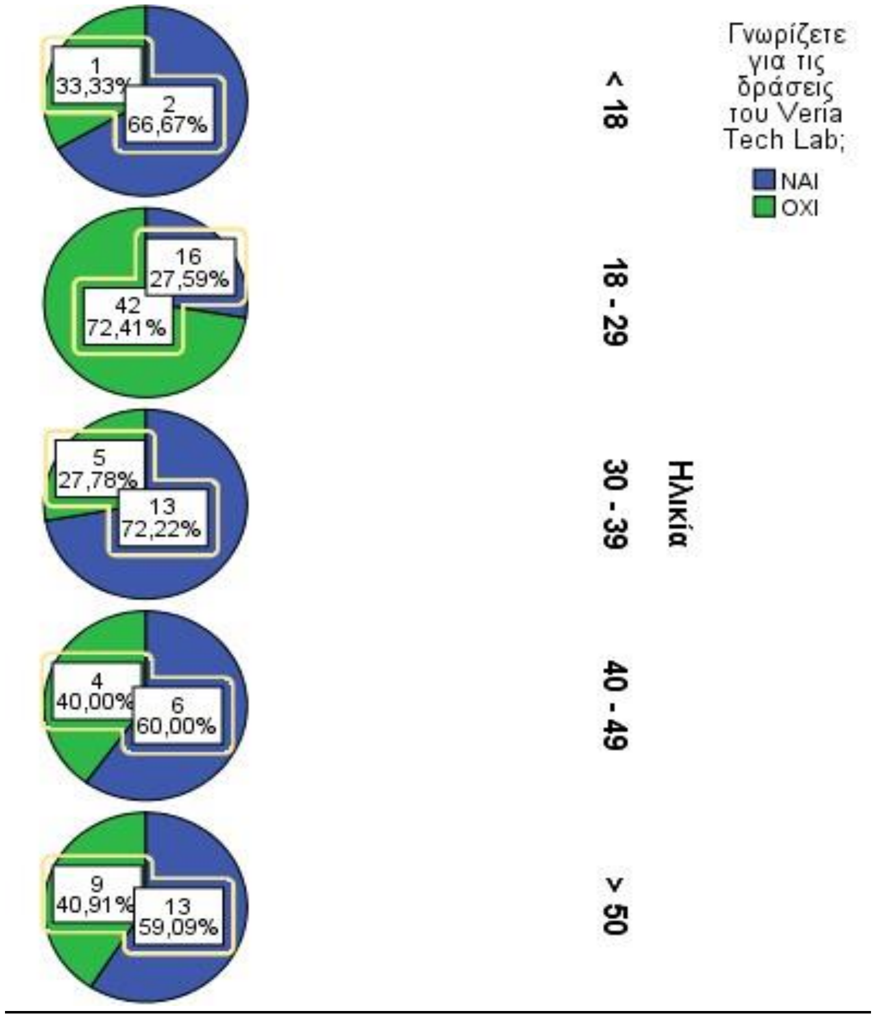
Ε. Η γνώση και η συμμετοχή των χρηστών της Βιβλιοθήκης στις επιπλέον υπηρεσίες και δράσεις που διαθέτει.

<u>20η Ερώτηση</u> «Γνώση περί των δράσεων του Veria Tech Lab»

Σύμφωνα με τα στοιχεία της έρευνας, το 45% (50/111) απάντησε ότι έχει γνώση περί των δράσεων αυτών, ενώ το 55% (61/111) απάντησε αρνητικά (βλ. Σχήμα 20). Επιπλέον σύμφωνα με το Σχήμα 21, το 72,41% του δείγματος, από 18 έως 29 ετών δεν γνωρίζει για τις δράσεις του Veria Tech Lab, όμως πάνω από 30 ετών το ποσοστό που γνωρίζει γι αυτές ξεπερνάει το 60%.



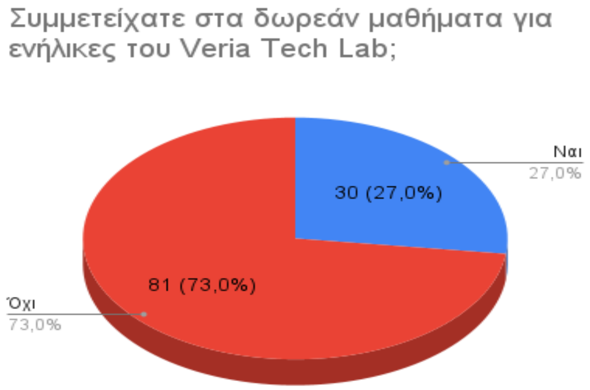
Σχήμα 20 Το Ποσοστό των χρηστών που γνωρίζει για τις δράσεις του Veria Tech Lab



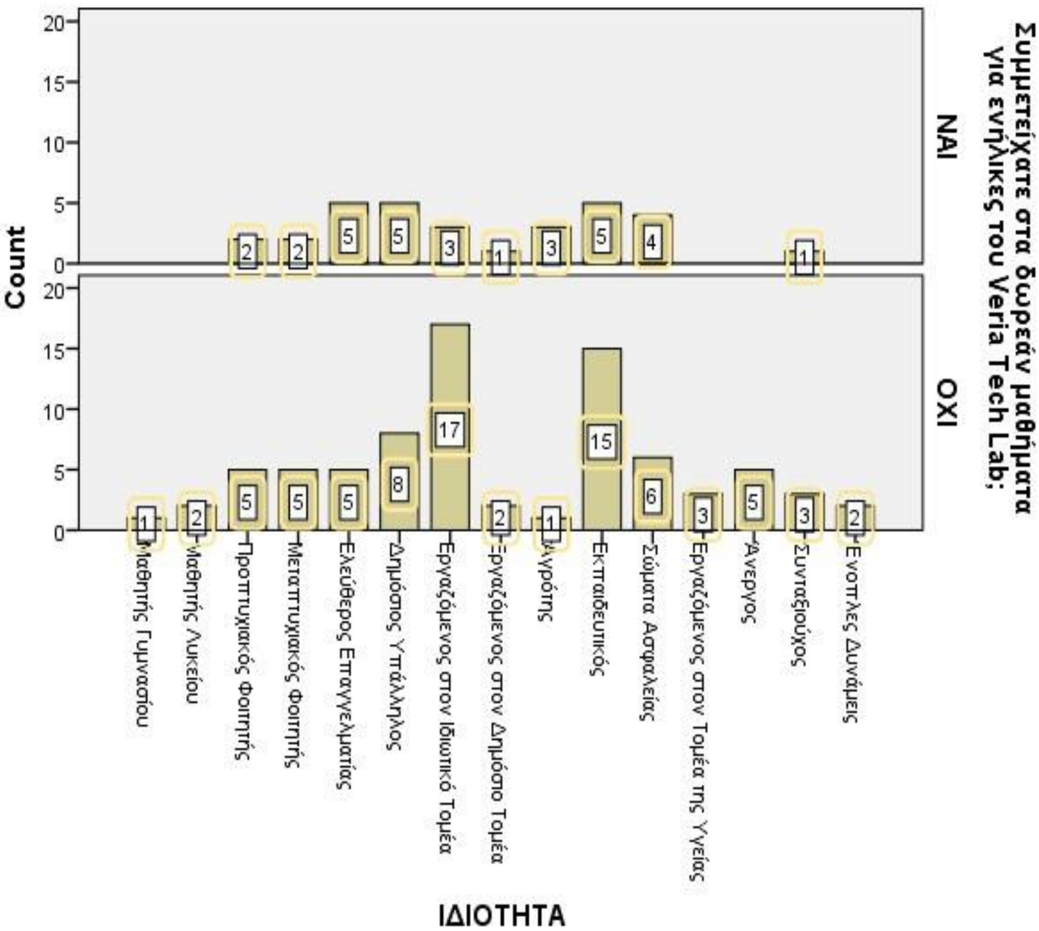
Σχήμα 21 Το Ποσοστό των χρηστών που γνωρίζει για τις δράσεις του Veria Tech Lab με βάση την ηλικία

21η Ερώτηση «Συμμετοχή στα μαθήματα ενηλίκων του Veria Tech Lab»

Σύμφωνα με τα στοιχεία της έρευνας, το 27% (30/111) απάντησε ότι συμμετείχε στα μαθήματα ενηλίκων, ενώ το 73% (81/111) απάντησε αρνητικά (βλ. Σχήμα 22).



Σχήμα 22 Το Ποσοστό των χρηστών που συμμετείχε στα μαθήματα ενηλίκων του Veria Tech Lab



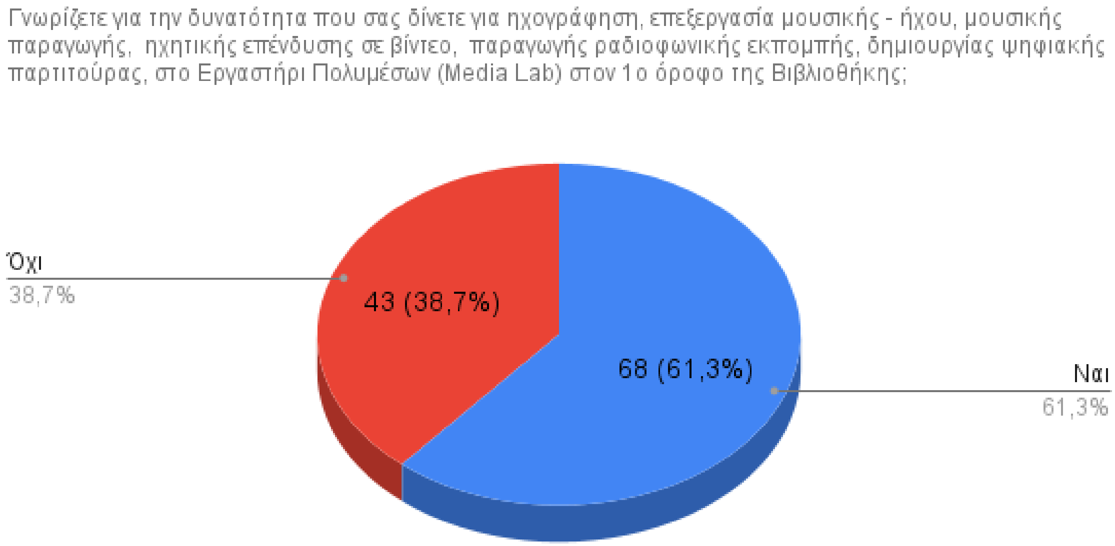
Σχήμα 23 Το Ποσοστό των χρηστών που συμμετείχε στα μαθήματα ενηλίκων του Veria Tech Lab με βάση την ιδιότητα τους

Με βάση την ιδιότητά τους όπως αποτυπώνεται στον Σχήμα 23, ενδιαφέρον παρουσιάζει το 75% (3/4) των αγροτών που συμμετέχουν στα μαθήματα ενηλίκων του Veria Tech Lab της Βιβλιοθήκης ενώ από την άλλη συμμετείχαν (0/5) ανέργους.

Από την Ετήσια Αναφορά της Βιβλιοθήκης του 2019, πραγματοποιήθηκαν στον αριθμό 116 μαθήματα και συμμετείχαν 778 άτομα.

22η Ερώτηση «Γνώση περί των προγραμμάτων του Media Lab»

Σύμφωνα με τα στοιχεία της έρευνας, το 61,3% (68/111) απάντησε ότι γνωρίζει τα προγράμματα του Media Lab, ενώ το 38,7% (43/111) απάντησε αρνητικά (βλ. Σχήμα 24).

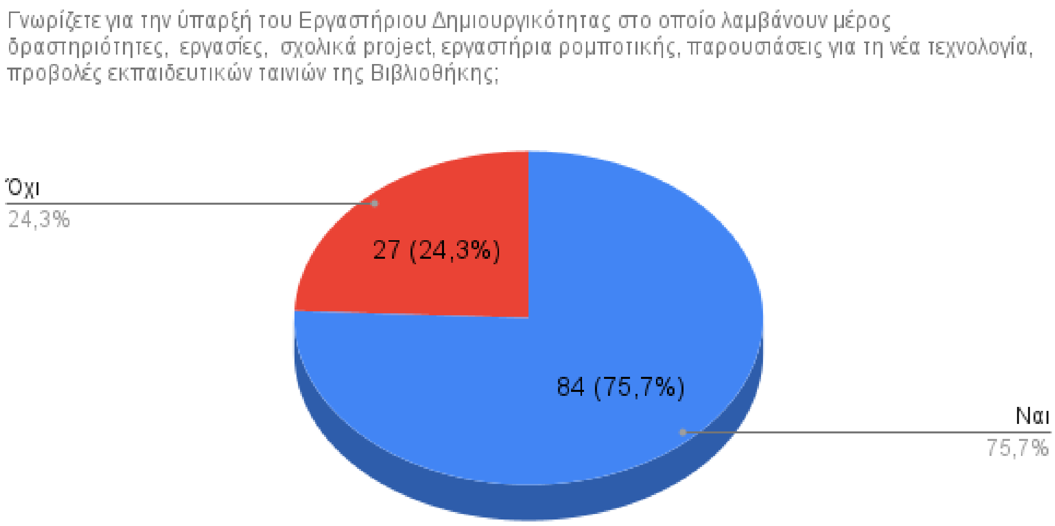


Σχήμα 24 Το Ποσοστό των χρηστών που γνωρίζει τα προγράμματα του Media Lab

Από την Ετήσια Αναφορά της Βιβλιοθήκης του 2019, πραγματοποιηθηκαν στον αριθμό 39 ηχογραφήσεις στο Εργαστήριο Πολυμέσων και οι ώρες χρήσης του Εργαστηρίου αριθμούνται στις 98.

23η Ερώτηση «Γνώση περί των δράσεων του Εργαστηρίου Δημιουργικότητας»

Σύμφωνα με τα στοιχεία της έρευνας, το 75,7% (84/111) απάντησε ότι γνωρίζει τα προγράμματα του Εργαστηρίου Δημιουργικότητας, ενώ το 24,3% (27/111) απάντησε αρνητικά (βλ. Σχήμα 25).



Σχήμα 25 Το Ποσοστό των χρηστών που γνωρίζει τα προγράμματα του Εργαστηρίου Δημιουργικότητας

Από την τελευταία Ετήσια Αναφορά της Βιβλιοθήκης του 2019, πραγματοποιηθηκαν στον αριθμό 350 Εργαστήρια και συμμετείχαν 6.640 άτομα. Οι επισκέψεις των σχολείων αριθμούνται στις 131 με 3.225 μαθητές, ενώ έλαβαν μέρος 73 εκδηλώσεις (διαλέξεις – βιβλιοπαρουσιάσεις, συναυλίες και προβολές ταινιών).

24η Ερώτηση «Γνώση περί των του Εργαστηρίου (Makerspace) με τον Εκτυπωτή 3D»

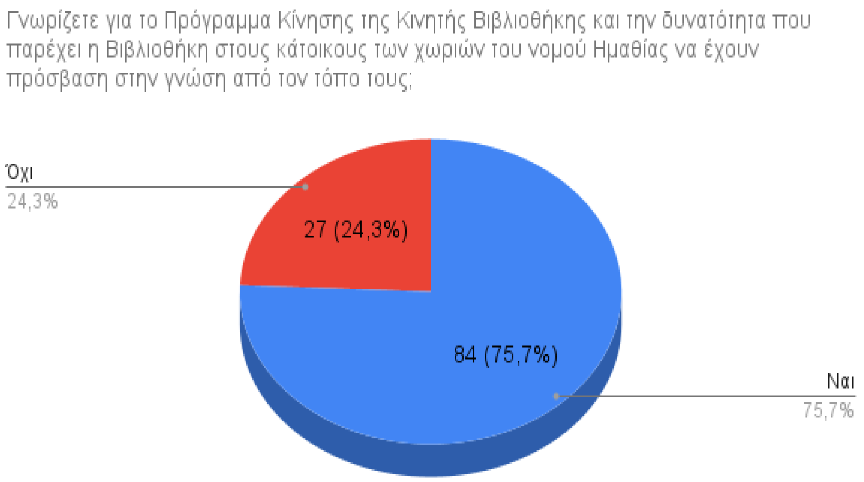
Σύμφωνα με τα ερωτηματολόγια, το 55,9% (62/111) απάντησαν ότι γνωρίζουν το Εργαστηρίου (Makerspace) με τον Εκτυπωτή 3D, ενώ το 44,1% (49/111) απάντησε αρνητικά (βλ. Σχήμα 26).



Σχήμα 26 Το Ποσοστό των χρηστών που γνωρίζει το Εργαστηρίου (Makerspace) με τον Εκτυπωτή 3D

<u>25η Ερώτηση</u> «Γνώση περί των δράσεων της Κινητής Βιβλιοθήκης»

Σύμφωνα με τα στοιχεία της έρευνας, το 75,7% (84/111) απάντησε ότι γνωρίζει τα περί των δράσεων της Κινητής Βιβλιοθήκης, ενώ το 24,3% (27/111) απάντησε αρνητικά (βλ. Σχήμα 27).



Σχήμα 27 Το Ποσοστό των χρηστών που γνωρίζον περί των δράσεων της Κινητής Βιβλιοθήκης

Από την τελευταία Ετήσια Αναφορά της Βιβλιοθήκης του 2019, η Κινητή Βιβλιοθήκη επισκέφτηκε 52 δανειστικά κέντρα και οι δανεισμοί των τεκμηρίων αριθμούνται στους 8.488.

<u>26η Ερώτηση</u> «Ποσοστό των χρηστών που έχουν επισκεφτεί το ψηφιακό αποθετήριο μνήμης «ΜΕΔΟΥΣΑ» της Βιβλιοθήκης»

Σύμφωνα με τα στοιχεία της έρευνας, το 39,6% (44/111) απάντησε ότι έχει επισκεφτεί το ψηφιακό αποθετήριο μνήμης «ΜΕΔΟΥΣΑ» της Βιβλιοθήκης, ενώ το 60,4% (67/111) απάντησε αρνητικά (βλ. Σχήμα 28).



Σχήμα 28 Το Ποσοστό των χρηστών που έχουν επισκεφτεί το ψηφιακό αποθετήριο μνήμης «ΜΕΔΟΥΣΑ» της Βιβλιοθήκης

Από την τελευταία Ετήσια Αναφορά της Βιβλιοθήκης του 2019, το ψηφιακό αποθετήριο μνήμης «ΜΕΔΟΥΣΑ» αριθμεί: 24 συλλογές, 10.654 τεκμηρεία, 97 βίντεο, 3.685 βιβλία, 6.152 εικόνες και 2.739 συγγραφείς.

<u>27η Ερώτηση</u> «Επίσκεψη στο Τμήμα Τοπικής Ιστορίας της Βιβλιοθήκης»

Σύμφωνα με τα στοιχεία της έρευνας, το 55% (61/111) απάντησε ότι έχει επισκεφτεί το τμήμα αυτό, ενώ το 45% (50/111) απάντησε αρνητικά (βλ. Σχήμα 29).



Σχήμα 29 Το Ποσοστό των χρηστών που έχει επισκεφτεί το Τμήμα Τοπικής Ιστορίας της Βιβλιοθήκης

28η Ερώτηση «Υπηρεσίες που χρησιμοποιούν οι χρήστες κατά την επίσκεψη τους»

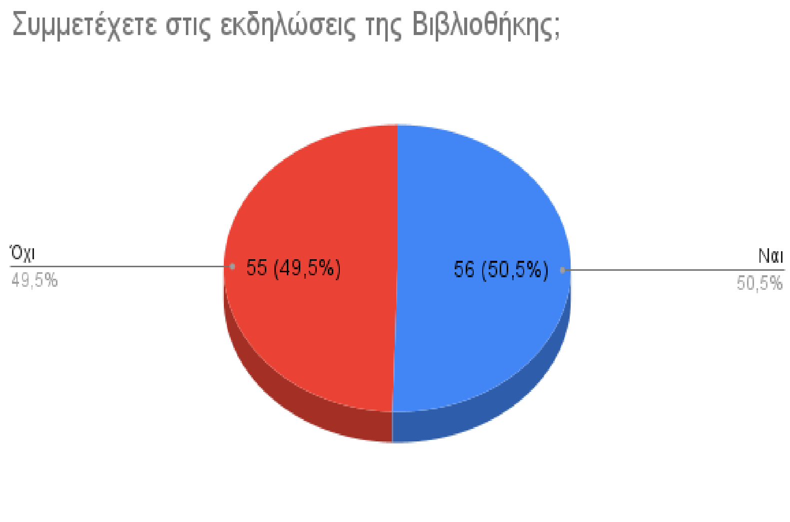
Οι χρήστες της Βιβλιοθήκης, όσο αναφορά την υπηρεσίες της Βιβλιοθήκης που χρησιμοποιούν κατά την επίσκεψη τους, απάντησαν ότι, το 80,2% (89/111) δανείζονται η επιστρέφουν ένα βιβλίο, το 40,5% (45/111) χρησιμοποιούν τους Η/Υ, το 27% (30/111) ζήτησαν πληροφορίες από έναν υπάλληλο, το 21,6% (24/111) επισκέπτονται το τμήμα τοπικής ιστορίας, το 18% (20/111) διαβάζουν εφημερίδα ή περιοδικό, το 13,5% (15/111) συμμετέχουν σε μαθήματα ενηλίκων, το 9,9% (11/111) δανείζονται Tablet, το 7,2% (8/111) ψηφιοποιούν δίσκο βινυλίου, το 7,2% (8/111) δανείζονται Laptop, το 5,4% (6/111) επισκέπτονται το Media Lab, το 5,4% (6/111) συμμετέχουν σε δράσεις του εργαστηρίου ρομποτικής, το 2,7% (3/111) συμμετείχαν στο Πρόγραμμα Σύνθετης Ομιλίας, το 0,9% (1/111) συμμετέχει με τα παιδία του σε παιδικές δραστηριότητες, το 0,9% (1/111) χρησιμοποιεί τον χώρο εκδηλώσεων, και τέλος το 0,9% (1/111) διάβασε στο αναγνωστήριο(βλ. Σχήμα 30).



Σχήμα 30 Το Ποσοστό των χρηστών με βάση τις υπηρεσίες που χρησιμοποιεί κατά την επίσκεψη του στην Βιβλιοθήκη

<u>29η Ερώτηση</u> «Συμμετοχή στις εκδηλώσεις της Βιβλιοθήκης»

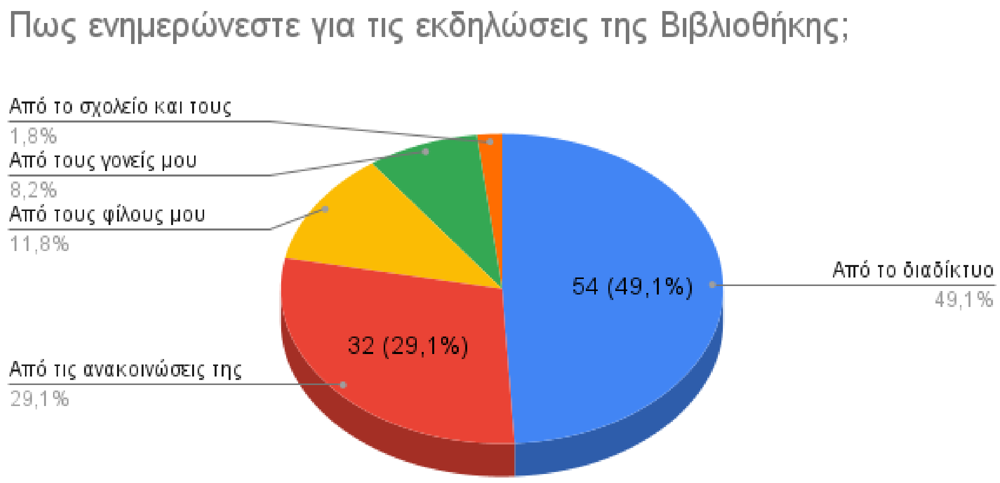
Σύμφωνα με τα στοιχεία της έρευνας, το 50,5% (56/111) απάντησε ότι συμμετέχει στις εκδηλώσεις, ενώ το 49,5% (55/111) απάντησε αρνητικά (βλ. Σχήμα 31).



Σχήμα 31 Το Ποσοστό των χρηστών που συμμετέχει σε εκδηλώσεις της Βιβλιοθήκης

<u>30η Ερώτηση</u> «Ενημέρωση περί των εκδηλώσεων της Βιβλιοθήκης»

Σύμφωνα με τα στοιχεία της έρευνας, το 49,1% (54/111) απάντησε ότι ενημερώνετε από το διαδίκτυο, το 29,1% (32/111) από τις ανακοινώσεις της Βιβλιοθήκης, το 11,8% (13/111) από τους φίλους του, το 8,2% (9/111) από τους γονείς και το 1,8% (2/111) από το σχολείο. Αναμενόμενα τα αποτελέσματα σε σχέση και με την ηλικία των χρηστών αφού μόλις οι 3 στους 111 είναι μαθητές (βλ. Σχήμα 32).

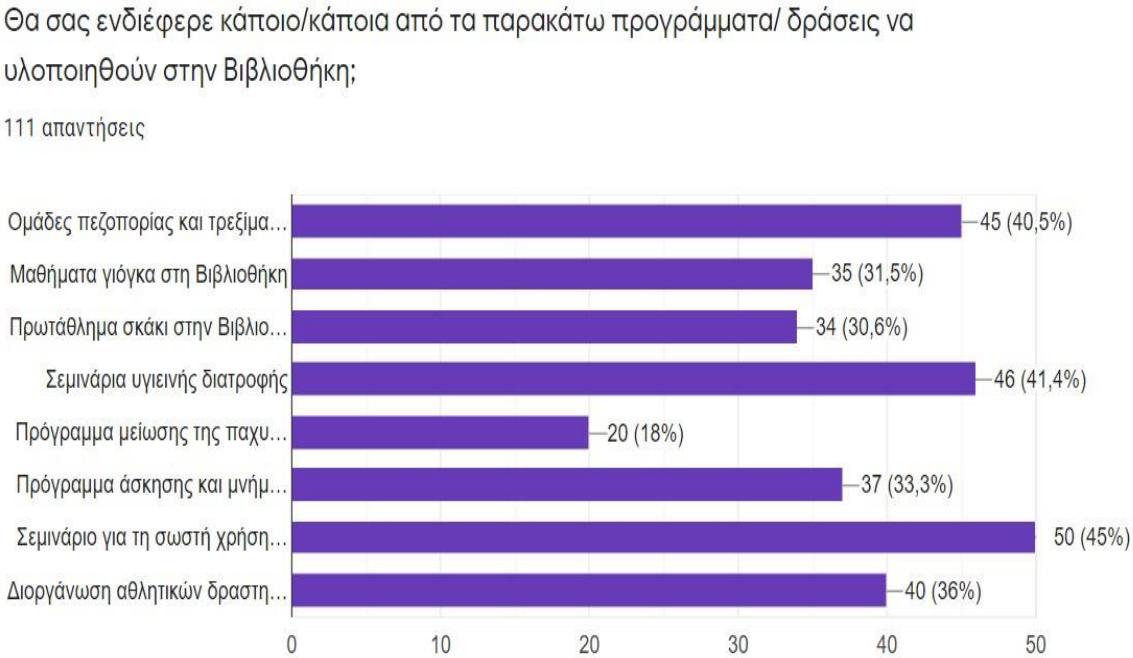


Σχήμα 32 Το πώς ενημερώνονται οι χρήστες για τις εκδηλώσεις της Βιβλιοθήκης

<u>31η Ερώτηση</u> «Προγράμματα – δράσεις της Βιβλιοθήκης»

Οι χρήστες της Βιβλιοθήκης, σύμφωνα με τα προγράμματα – δράσεις που τους δόθηκαν απάντησαν ότι, το 45% (50/111) θα ενδιαφερόντουσαν για την πραγματοποίηση ενός σεμιναρίου για τη σωστή χρήση και τους κινδύνους των μέσων κοινωνικής δικτύωσης, το 41,4% (46/111) βρίσκουν ενδιαφέρον την παρακολούθηση σεμιναρίων με θέμα την υγιεινή διατροφή, το 40,5% (45/111) θα ήθελαν να συμμετέχουν σε ομάδες πεζοπορίας και τρεξίματος της Βιβλιοθήκης, το 36% (40/111) είναι θετικοί στην οργάνωση αθλητικών δραστηριοτήτων σε συνεργασία με τους αρμόδιους φορείς, το 33,3% (37/111) θα επιθυμούσαν να συμμετάσχουν σε προγράμματα άσκησης και μνήμης για την Τρίτη ηλικία, το 31,5% (35/111) θα δήλωναν συμμετοχή σε μαθήματα γιόγκα, το 30,6% (34/111) θα λάμβαναν μέρος σε πρωτάθλημα σκάκι εντός της Βιβλιοθήκης, ενώ το 18%

(20/111) θα συμμετείχε στο πρόγραμμα μείωσης της παχυσαρκίας για την τρίτη ηλικία (βλ. Σχήμα 33).



Σχήμα 33 Ποσοστά με το ενδιαφέρον των χρηστών για μελλοντικά προγράμματα της Βιβλιοθήκης

Ζ. Προτάσεις βελτίωσης των υπηρεσιών της Βιβλιοθήκης:

32η Ερώτηση «Τομείς της ΔΚΒΒ που χρειάζονται μεγαλύτερη βελτίωση»

Στην ερώτηση «Σε ποιους τομείς πιστεύεται ότι η Βιβλιοθήκη χρειάζεται περισσότερη ενίσχυση;» η πλειονότητα των χρηστών δεν απάντησε δηλώνοντας ικανοποιημένη για όλους τους τομείς. Ας δούμε τώρα τις προτάσεις όσων απάντησαν, οι οποίες μπορούν να βοηθήσουν την αποστολή της Βιβλιοθήκης:

- Η έλλειψη χώρου στάθμευσης και η έλλειψη χώρων. Η ΔΚΒΒ δεν διαθέτει δικό της χώρο στάθμευσης, με αποτέλεσμα να δυσχεραίνεται η πρόσβαση όσων μένουν μακριά και χρησιμοποιούν το αυτοκίνητο τους για να την επισκεφτούν. Όσο αναφορά τώρα την έλλειψη χώρων, το μόνο πρόβλημα παρουσιάζεται στις θέσεις που διαθέτει το αναγνωστήριο. Τέλος η δημιουργία του παραρτήματος στο 1ο Δημοτικό Σχολείο Βέροιας και στο Δημοτικό Σχολείο Ριζωμάτων και Σφηκίας έχει

βοηθήσει εξαιρετικά στον τομέα αυτό όσο αναφορά των χώρο αποθήκευσης των βιβλίων.

- Παροχή περισσότερων σχολικών βοηθημάτων.
- Διεύρυνση του ωραρίου αφού Τρίτη, Τετάρτη και Πέμπτη μετά τις 15.00 η Βιβλιοθήκη είναι κλειστή. Θα ήταν ωραία ιδέα οι μαθητές να μπορούν να φτιάξουν μια ρουτίνα διαβάσματος κάθε μέρα στη Βιβλιοθήκη. Με αυτό τον τρόπο θα βελτιωνόταν και το γενικότερο πρόβλημα ότι οι νέοι/παιδιά δεν διαβάζουν βιβλία.

5.2 Συμπεράσματα

Η Ηλεκτρονική Έρευνα Ικανοποίησης Χρηστών που πραγματοποιήθηκε στη Δημόσια Κεντρική Βιβλιοθήκη της Βέροιας οδηγεί στα ακόλουθα συμπεράσματα για τις εκτιμήσεις των χρηστών:

- Συντελεστής εσωτερικής αξιοπιστίας και συνέπειας Cronbach's Alpha

Για την εκτίμηση της αξιοπιστίας του ερωτηματολογίου κρίνεται απολύτως αναγκαίο ο υπολογισμός του δείκτη Cronbach's Alpha. Συνήθως αναφέρεται σε μεταβλητές οι οποίες είναι ιεραρχικές, ποιοτικές, όπως είναι οι μεταβλητές της κλίμακας Likert. Η συγκεκριμένη έρευνα αποτελείται από 14 ερωτήσεις που χρησιμοποιούν την κλίμακα Likert. Η τιμή του Cronbach's Alpha κυμαίνεται από το 0 μέχρι το 1. Όσο πιο κοντά στο 1 βρίσκεται τόσο μεγαλύτερη εσωτερική αξιοπιστία και συνέπεια υπάρχει.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,915	,922	14

Πίνακας 6 Αποτελέσματα τιμής του δείκτη α του Cronbach για τις προτάσεις της υποκλίμακας «ικανοποίησης χρηστών»

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Q1	4,117	,8815	111
Q2	4,117	,8606	111
Q3	4,045	,9184	111
Q4	4,396	,7043	111
Q5	4,568	,6554	111
Q6	4,676	,5586	111
Q7	4,342	,7198	111
Q8	4,441	,8387	111
Q9	4,604	,6220	111
Q10	4,036	1,0781	111
Q11	4,234	,7622	111
Q12	4,324	,8330	111
Q13	4,432	,7087	111
Q14	3,991	1,1401	111

Πίνακας 7 Οι τιμές του μέσου όρου (mean) και της τυπικής απόκλισης (std. deviation) για καθεμιά από τις 14 προτάσεις της υποκλίμακας «ικανοποίησης χρηστών»

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Q1	56,207	52,929	,699	,800	,906
Q2	56,207	52,911	,721	,789	,905
Q3	56,279	53,421	,627	,523	,909
Q4	55,928	55,267	,660	,656	,908
Q5	55,757	55,331	,709	,696	,907
Q6	55,649	57,175	,614	,565	,910
Q7	55,982	55,036	,667	,559	,908
Q8	55,883	56,032	,473	,357	,914
Q9	55,721	57,021	,561	,546	,911
Q10	56,288	52,371	,586	,465	,912
Q11	56,090	53,883	,734	,642	,905
Q12	56,000	53,382	,707	,772	,906
Q13	55,892	54,752	,708	,774	,906
Q14	56,333	52,042	,567	,426	,914

Πίνακας 8 Η συσχέτιση κάθε πρότασης - μεταβλητής με το συνολικό άθροισμα των υπολοίπων προτάσεων - μεταβλητών

Στον Πίνακα 4 "Reliability Statistics" εμφανίζεται η τιμή του δείκτη a του Cronbach για τις προτάσεις της υποκλίμακας «ικανοποίησης χρηστών». Η τιμή 0,915 δηλώνει πολύ υψηλή αξιοπιστία, με την έννοια της εσωτερική συνέπειας, της υποκλίμακας αφού ο δείκτης Cronbach's Alpha θεωρείται «τέλειος» από 0,9 μέχρι 1.

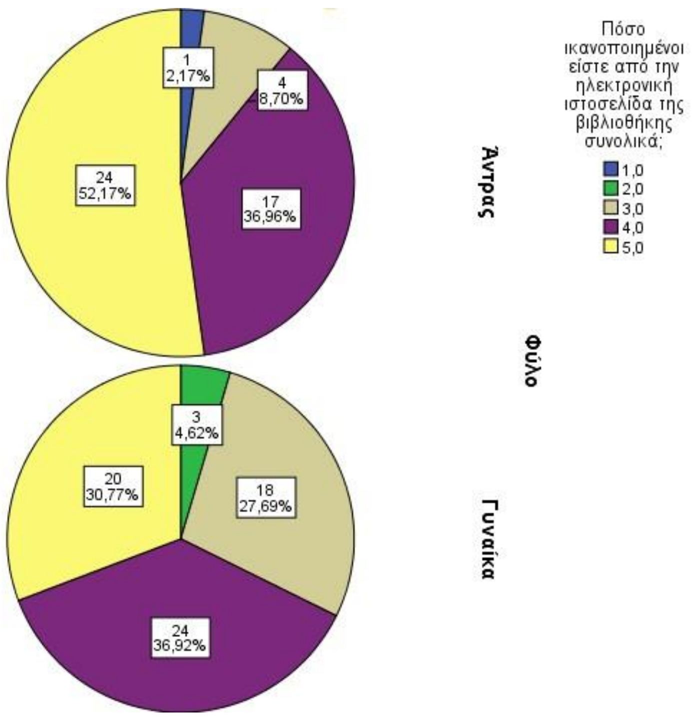
Ο Πίνακας 5 "Item Statistics" περιλαμβάνει το μέσο όρο (mean) και την τυπική απόκλιση (std. deviation) για καθεμιά από τις 14 προτάσεις της υποκλίμακας. Με βάση τον Πίνακα "Item Statistics", κρίνεται σκόπιμο να σχολιαστούν η πρόταση ή οι προτάσεις με τις οποίες οι χρήστες συμφωνούν περισσότερο (ή λιγότερο), δηλαδή να εντοπιστούν οι καταστάσεις εκείνες που τους προκαλούν – κατά δήλωσή τους – την περισσότερη (ή το λιγότερη) ικανοποίηση.

Από τον Πίνακα 5 "Item Statistics" παρατηρούμε ότι οι ερωτήσεις οι οποίες συγκέντρωσαν τις υψηλότερες μέσες τιμές είναι: η Q6 «Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την ευγένεια του Προσωπικού απέναντι στους χρήστες;» με 4,676, η Q7 «Πόσο ικανοποιημένοι είστε από το περιβάλλον της Βιβλιοθήκης (Χώροι, Αναγνωστήρια);» με 4,604 και η Q5 «Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την ταχύτητα και την αποτελεσματικότητα εξυπηρέτησης από το Προσωπικό;» με 4,568, ενώ αυτές με την χαμηλότερη είναι: η Q3 «Πόσο ικανοποιημένοι είστε από το ηλεκτρονικό σύστημα εξυπηρέτησης του μηχανήματος αυτόματων συναλλαγών (self check kiosk) που βρίσκεται στην είσοδο της Βιβλιοθήκης;» με 4,045, η Q10 «Πόσο ικανοποιημένοι είστε από το ωράριο λειτουργίας της Βιβλιοθήκης (Δευτέρα και Τετάρτη 08.00 – 20.00 Τρίτη, Πέμπτη, Παρασκευή και Σάββατο 08:00 – 15:00);» με 4,036 και η Q14 «Σας βοήθησε η Βιβλιοθήκη να αποδώσετε καλύτερα στις εξετάσεις - σπουδές σας και να εξοικονομήσετε χρόνο (σχολείο, εργασία, έρευνα);» με 3,991. Συγκεντρωτικά όμως παρατηρούμε όμως ότι όλες βρίσκονται πολύ πιο πάνω από τον μέσο όρο.

Ο Πίνακας 6 "Item-Total Statistics" (στήλη "Corrected Item-Total Correlation") περιλαμβάνει τη συσχέτιση κάθε πρότασης - μεταβλητής με το συνολικό άθροισμα των υπολοίπων προτάσεων - μεταβλητών. Η συσχέτιση έχει υπολογιστεί με το δείκτη γραμμικής συσχέτισης r του Pearson. Οι τιμές του δείκτη συσχέτισης κυμαίνονται από +0,473 (πρόταση Q8) μέχρι +0,734 (πρόταση Q11). Όλες οι τιμές είναι μεγαλύτερες από +0,3, ένα όριο που έχει καθοριστεί εμπειρικά, κατά συνέπεια έχουμε ακόμη μία ένδειξη ότι η εσωτερική συνοχή της υποκλίμακας είναι υψηλή.

Η τελευταία στήλη του Πίνακα 6 "Cronbach's Alpha if Item deleted" δείχνει, για κάθε πρόταση, την τιμή του δείκτη α του Cronbach εάν αφαιρεθεί η πρόταση αυτή. Εάν η αφαίρεση κάποιας πρότασης αναμένεται να οδηγήσει σε σημαντική αύξηση (βελτίωση) της τιμής του δείκτη αξιοπιστίας, τότε η πρόταση αυτή θα μπορούσε να αφαιρεθεί, εκτός αν συντρέχουν θεωρητικοί λόγοι για τη διατήρησή της. Από τον Πίνακα 5 παρατηρούμε ότι σε καμία περίπτωση η τιμή του δείκτη αξιοπιστίας δεν αναμένεται να βελτιωθεί, άρα όλες οι προτάσεις παραμένουν στην υποκλίμακα.

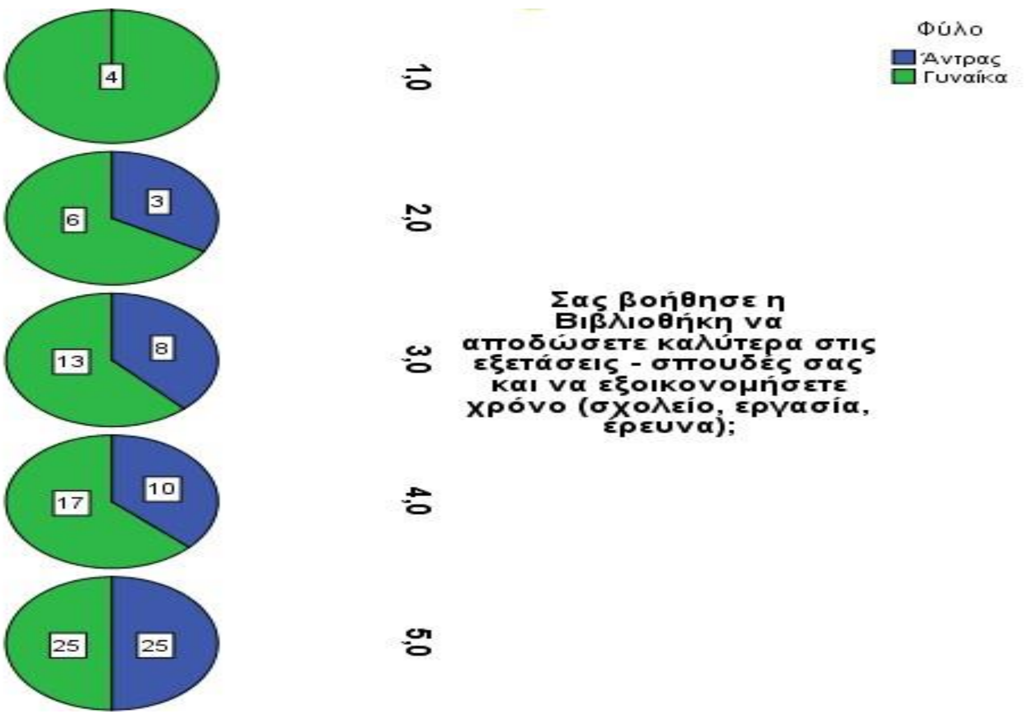
- Το 87,3% (97/111) των χρηστών της Βιβλιοθήκης την χρησιμοποιεί όταν αναζητά πληροφορίες, το 98,2% (109/111) χρησιμοποιεί και δηλώνει από «αρκετά» έως «πάρα πολύ» ικανοποιημένο με τον Ηλεκτρονικό Κατάλογο ενώ το 96,4% (107/111) αντίστοιχα για την Ηλεκτρονική Σελίδα της Βιβλιοθήκης.



Σχήμα 34 Ποσοστά με ικανοποίησης των χρηστών από την χρήση της ηλεκτρονικής ιστοσελίδας της Βιβλιοθήκης με βάση το φύλο

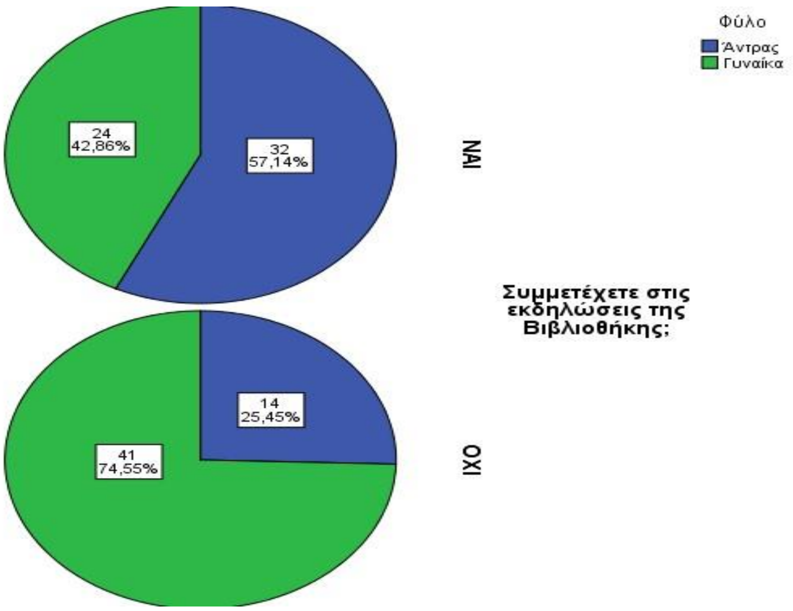
Ενώ σύμφωνα με το Σχήμα 34, υψηλή ικανοποίηση από τη χρήση της ιστοσελίδας της Βιβλιοθήκης παρατηρείται τόσο στους άντρες όσο και στις γυναίκες.

- Το 99,1% (110/111) των χρηστών πιστεύει ότι, η επάρκεια και η ποιότητα συλλογής των βιβλίων, περιοδικών και εφημερίδων της Βιβλιοθήκης είναι από «αρκετά» έως «πάρα πολύ» ικανοποιητική.
- Το 84,6% (94/111) των χρηστών θεωρεί από «πολύ» έως «πάρα πολύ» εύκολη την αναζήτηση βιβλίων στα ράφια και το 87,4% (97/111) αντίστοιχα ικανοποιημένο από το όρους δανεισμού.
- Εμφανίζεται μια πολύ υψηλή ικανοποίηση της τάξης του 88,3% (98/111) από «αρκετά» έως «πάρα πολύ» ικανοποιητική η βοήθεια που παρέχει η Βιβλιοθήκη στους χρήστες, με αποτέλεσμα να αποδίδουν καλύτερα στις εξετάσεις - σπουδές τους και να εξοικονομούν χρόνο (σχολείο, εργασία, έρευνα). Αφού σύμφωνα με το Σχήμα 35, 25 γυναίκες από το δείγμα επέλεξαν την επιλογή «πάρα πολύ» και αντίστοιχα εξίσου 25 άντρες σύμφωνα με τα παρακάτω Σχήμα. Οι 50 λοιπόν από τους 111 θεώρησαν ότι υπηρεσίες της Βιβλιοθήκης τους βοήθησε στο έπακρο ώστε να αποδώσουν καλύτερα στις εξετάσεις, σπουδές και στις έρευνες τους.



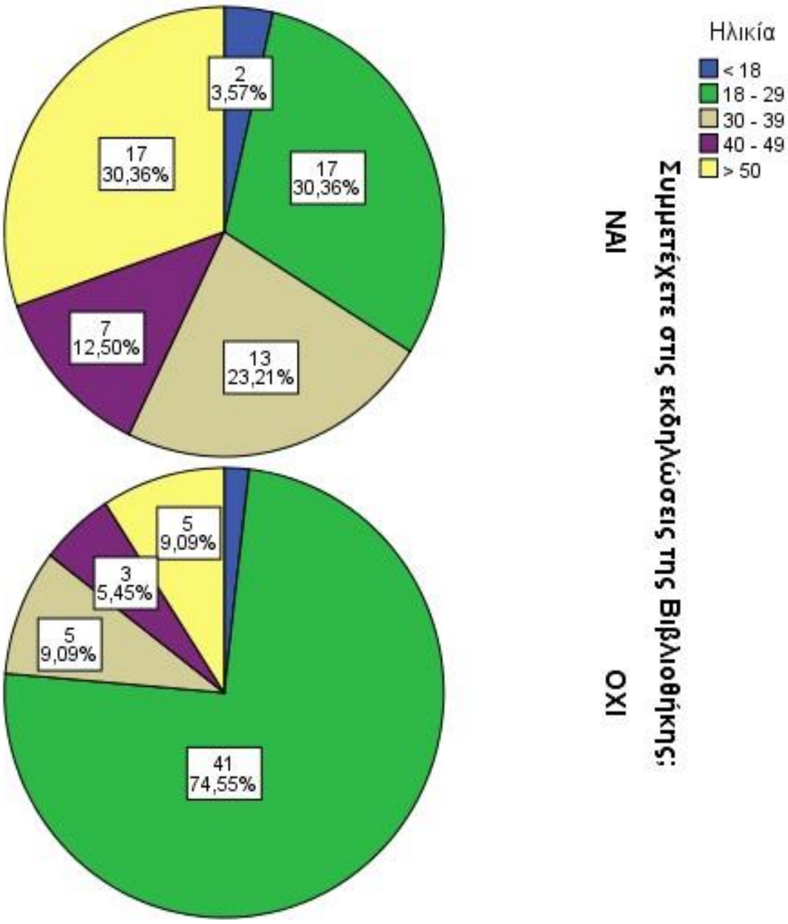
Σχήμα 35 Ποσοστά ικανοποίησης των χρηστών της Βιβλιοθήκης στην απόδοση τους κατά τις εξετάσεις – σπουδές - έρευνες τους

- Η γενική ικανοποίηση φτάνει το 72,9% (81/111) σχετικά με το ωράριο λειτουργίας της Βιβλιοθήκης, ενώ το 94,6% (105/111) δήλωσε ότι είναι από «πολύ» έως «πάρα πολύ» ικανοποιημένο από το περιβάλλον της Βιβλιοθήκης.
- Οι χρήστες δήλωσαν από «αρκετά» έως «πάρα πολύ» ικανοποιημένοι σε ποσοστό 97,3% (108/111) σχετικά με την αίσθηση της ασφάλειας που νιώθουν εντός της Βιβλιοθήκης. Το 92,8% (103/111) δηλώνει από «πολύ» έως «πάρα πολύ» ευχαριστημένο από το προσωπικό και την εξυπηρέτηση αυτού.
- Αναφορικά με τις εκδηλώσεις της Βιβλιοθήκης το 49,5% δήλωσε ότι δεν έχει συμμετάσχει, ενώ το 50,5% απάντησε καταφατικά. Παρατηρείται από το Σχήμα 36 ότι οι εκδηλώσεις προσέλκυσαν 32/46 άντρες το 70% και 24/65 γυναίκες το 37% του δείγματος. Να τονίσουμε εδώ το ιδιαίτερα μεγάλο ποσοστό των αντρών σε σχέση με αυτό των γυναικών.



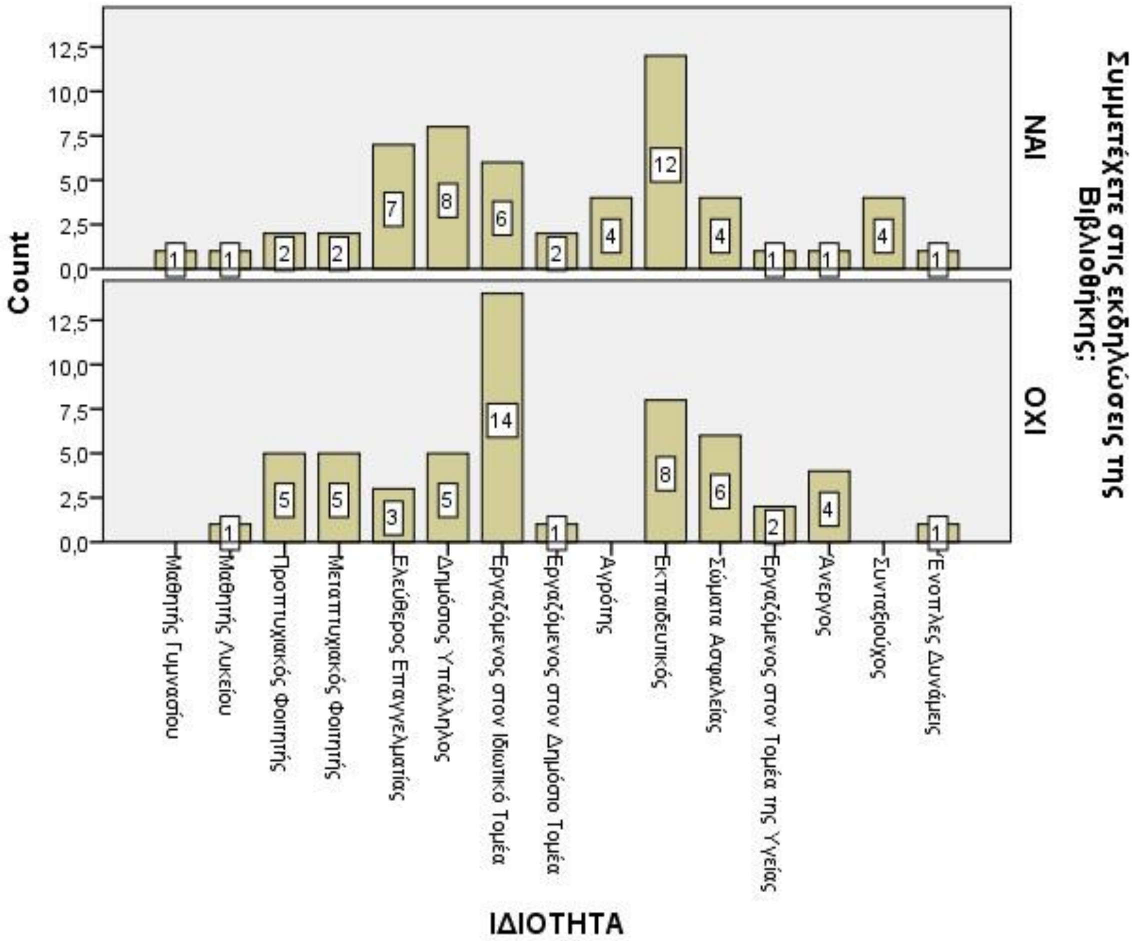
Σχήμα 36 Ποσοστά συμμετοχής των χρηστών στις εκδηλώσεις της Βιβλιοθήκης με βάση το φύλο

- Με βάση το Σχήμα 37, παρατηρούμε ότι το ποσοστό συμμετοχής με βάση το δείγμα στις εκδήλωσες για τις ηλικίες <18 ετών είναι στο 3,57% , από 18 μέχρι 29 ετών 29% (17/58), από 30 μέχρι 39 ετών 72% (13/18), από 40 μέχρι 49 ετών 70% (7/10) και από 50 και πάνω 77% (17/22).



Σχήμα 37 Ποσοστά συμμετοχής των χρηστών στις εκδηλώσεις της Βιβλιοθήκης με βάση την ηλικία

- Ενώ με βάση την ιδιότητά τους όπως αποτυπώνεται στον Σχήμα 38, ενδιαφέρον παρουσιάζει το 100% (4/4) των αγροτών που συμμετέχουν στις δραστηριότητες της Βιβλιοθήκης και το 100% (4/4) των συνταξιούχων αντίστοιχα.



Σχήμα 38 Ποσοστά συμμετοχής των χρηστών στις εκδηλώσεις της Βιβλιοθήκης με βάση την ιδιότητα

- <u>Θέλουμε να εξετάσουμε αν η επιθυμία επίσκεψης των χρηστών στη Βιβλιοθήκη εξαρτάται από το φύλο τους.</u>

  Ho : Η επιθυμία είναι η ίδια και στους άντρες και τις γυναίκες. Δηλαδή η επιθυμία είναι ανεξάρτητη του φύλου.

  H1 : Η επιθυμία είναι διαφορετική ανάμεσα στα δύο φύλα. Δηλαδή η επιθυμία είναι δεν είναι ανεξάρτητη του φύλου.

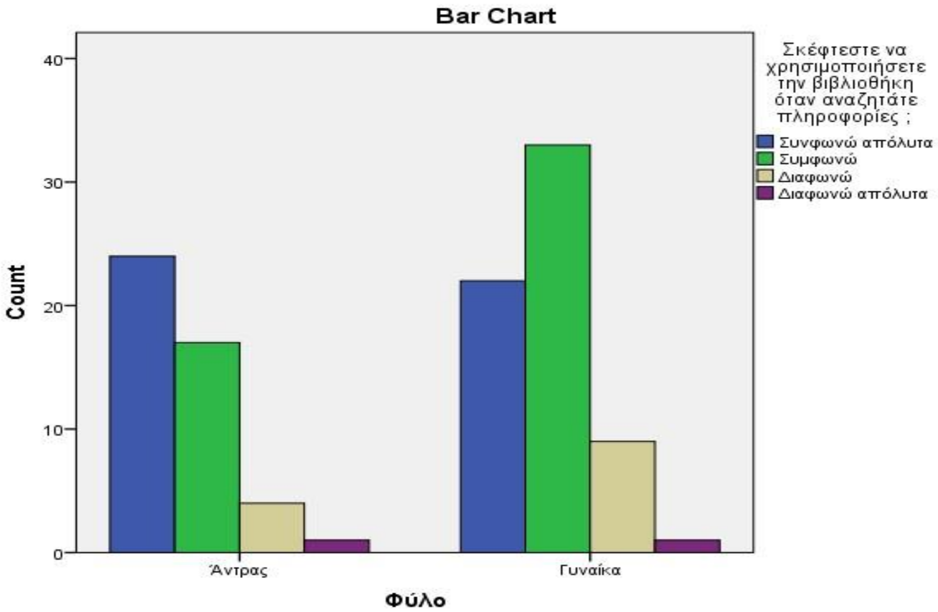
Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	3,995[a]	3	,262
Likelihood Ratio	4,003	3	,261
Linear-by-Linear Association	2,459	1	,117
N of Valid Cases	111		

a. 2 cells (25,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,83.

Πίνακας 7 Ελέγχου Χ^2 μεταξύ της επιθυμίας επίσκεψης στην Βιβλιοθήκη με βάση το φύλο

Παρατηρούμε ότι από τον Πίνακα 7 ύστερα από τον έλεγχο χ^2 σε επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας 5%, 0,262 > 0,05 , με αποτέλεσμα να δεχτούμε την Ho. Ως αποτέλεσμα, η επιθυμία είναι η ίδια και στους άντρες και τις γυναίκες. Δηλαδή η επιθυμία είναι ανεξάρτητη του φύλου, αποτέλεσμα που παρατηρούμε και με βάση το Σχήμα 39.



Σχήμα 39 Ποσοστά επιθυμίας των χρηστών επίσκεψης στη Βιβλιοθήκης με βάση το φύλο

Στη συνέχεια προτείνονται ενέργειες βελτίωσης των υπηρεσιών που προέκυψαν από την έρευνα και την βιβλιογραφική ανασκόπηση:

- η έκδοση ενημερωτικών φυλλαδίων για τους νέους χρήστες, στα οποία να περιγράφονται αναλυτικά οι υπηρεσίες που παρέχονται από τη Βιβλιοθήκη,
- η συνεχής προβολή από τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης των υπηρεσιών που παρέχει η Βιβλιοθήκη ώστε να γίνουν περισσότερο γνωστές,
- η πιθανή επιμήκυνση του ωραρίου λειτουργίας της Βιβλιοθήκης με σκοπό τη διευκόλυνση των χρηστών και την δυνατότητα επίσκεψης των παιδιών που έχουν σχολείο καθημερινά (λειτουργία και Τρίτη, Πέμπτη, Παρασκευή 08.00 – 20.00),
- δημιουργία και προβολή βιντεοταινιών, στις οποίες να περιγράφεται ο τρόπος χρήσης και λειτουργίας της Βιβλιοθήκης,
- η παροχή υπηρεσιών σε συγκεκριμένες ειδικές ομάδες χρηστών (π.χ. σε άτομα με ειδικές ανάγκες, πρόσφυγες),
- η δημιουργία νέων προγραμμάτων και δράσεων όπως: ομάδων πεζοπορίας και τρεξίματος, μαθήματα γιόγκα, πρωτάθλημα σκάκι,
- η διοργάνωση σεμιναρίων: για την υγιεινή διατροφή, για τη σωστή χρήση των μέσων κοινωνικής δικτύωσης, για την πληροφόρηση περί της νέας τεχνολογίας 5G και για την κλιματική αλλαγή,
- η δημιουργία προγραμμάτων μείωσης της παχυσαρκίας, προγραμμάτων άσκησης και μνήμης για την τρίτη ηλικία,
- η διοργάνωση αθλητικών δραστηριοτήτων και σε περιφερειακό επίπεδο με την συμμετοχή και άλλων βιβλιοθηκών γειτονικών πόλεων.

Συμπερασματικά μπορούμε να πούμε ότι τα αποτελέσματα της έρευνας, που αφορούν το έργο και τις υπηρεσίες που παρέχει η Βιβλιοθήκη είναι πολύ ικανοποιητικά. Τα μέλη της Βιβλιοθήκης το 2019 είχαν αριθμηθεί στα 34.963 ενώ ο πληθυσμός της πόλης της Βέροιας αριθμείται στα 43.158.

Η Βιβλιοθήκη αποτελεί «πρότυπο» στην Ελλάδα, με:

- την συνεισφορά της στη βελτίωση της ποιότητας της ζωής των πολιτών της Βέροιας και των κατοίκων της περιοχής με την παροχή καινοτόμων υπηρεσιών και

τη δημιουργία ξεχωριστών εμπειριών (ηλεκτρονικός κατάλογος, δανεισμός e-book, tablet, laptop),

- την παροχή ενός φιλικού και ζωντανού περιβάλλον μάθησης και γνώσης για τους συμπολίτες της, με τεχνολογίες που βοηθάνε και υποστηρίζουν την ποιότητα της ζωής τους (Χώρος Έμπνευσης «Brain Pulse», Media Lab, Αίθουσας Εκδηλώσεων, Αναγνωστήρια),
- την πρόσβαση σε έντυπες και ψηφιακές συλλογές που ανταποκρίνονται στις ανάγκες του κοινού,
- την λειτουργία προγραμμάτων και υπηρεσιών που ενθαρρύνουν τη δημιουργικότητα και την ανάπτυξη αισθήματος κοινότητας,
- το φιλικό και άριστα εκπαιδευμένο προσωπικό, που υποστηρίζει με αποτελεσματικότητα τις απαιτήσεις των χρηστών,
- την πρόσβαση στην γνώση του πολιτισμού του τόπου, την προβολή του στο εξωτερικό (διαθέτει το ψηφιακό υλικό στην ευρωπαϊκή πύλη πολιτισμού Europeana), και την διάσωση υλικού τοπικού ενδιαφέροντος.

Η ΔΚΒΒ πέτυχε εντυπωσιακούς ρυθμούς ανάπτυξης τα τελευταία δέκα χρόνια βασιζόμενη σε μία πολύ απλή αρχή: αν μία βιβλιοθήκη που απευθύνεται στο ευρύ κοινό προμηθεύεται τα κατάλληλα τεκμήρια προς δανεισμό και ανάγνωση, δημιουργεί το κατάλληλο περιβάλλον και αναπτύξει απλές υπηρεσίες που βοηθούν το κοινό στην εξεύρεση, τότε το κοινό θα στηρίξει την προσπάθεια αυτή, δηλαδή θα θέλει να επισκέπτεται τη βιβλιοθήκη τακτικά και να χρησιμοποιεί τις υπηρεσίες της.

Ως αποτέλεσμα η Δημόσια Κεντρική Βιβλιοθήκη της Βέροιας μπορεί να αποτελέσει άριστο φορέα εκπαίδευσης και βιωματικής μάθησης παρέχοντας σε όλους τους πολίτες τις απαραίτητες υπηρεσίες μιας Βιβλιοθήκης και λειτουργώντας ως δημιουργικό κέντρο μάθησης, καινοτομίας και ψυχαγωγίας.

5.2 Προτάσεις για μελλοντική έρευνα

Προτείνουμε την εφαρμογή έρευνας στο κατά πόσο είναι δυνατό οι δημόσιες βιβλιοθήκες να βοηθήσουν στην ενσωμάτωση των προσφύγων και των μεταναστών στις νέες τους κοινότητες, επιτρέποντάς τους ελεύθερη πρόσβαση στη μάθηση, πληροφόρηση και εκπαίδευση.

Βιβλιογραφία

Ακολουθούν οι βιβλιογραφικές αναφορές (πηγές) της Εργασίας.

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Gower (1997). *«Διοίκηση Ολικής Ποιότητας»*, μετάφραση Νίκος Σαρρής, έκδοση 2η, Αθήνα, εκδ. Έλλην, σελ.27, 101, 557.

Αρβανιτογιάννης Ι. & Κούρτης Λ., (2003) *«ISO 9000:2000»*, Εκδόσεις Σταμούλης, Αθήνα, σελ.16-20.

Αρβανιτογιάννης Ι. & Κούρτης Λ. & Σάνδρου Δ., (2001) *«Ασφάλεια Τροφίμων»*, εκδόσεις University Studio Press, Θεσσαλονίκη, σελ.107, 108.

Αριστοτέλης, έργο *«Κατηγορίαι»*. Λάμβδα 1, 1069 a 20.

Βαρουφάκη, Γ. (1996). *«Αρχαία Ελλάδα και Ποιότητα»*, Αθήνα, εκδ. Αίολος, σελ.52.

Δερβιτσιώτης, Κ.Ν. (2001). *«Ανταγωνσιτηκότητα με Διοίκηση Ολικής Ποιότητας»*, Αθήνα: Interbooks.

Δερβιτσιώτης, Κ. (2005). *«Ορισμοί Ποιότητας»*, στο Κ. Δερβιτσιώτης, Διοίκηση Ολικής Ποιότητας, Νομική Βιβλιοθήκη ΑΕΒΕ, Αθήνα, σσ. 38.

Διεθνής Ομοσπονδία Ενώσεων Βιβλιοθηκών και Ινστιτούτων - IFLA (2000). *Λαϊκές βιβλιοθήκες*. Σπάρτη: Υπουργείο Εθνικής Παιδείας & Θρησκευμάτων - Δημόσια Κεντρική Βιβλιοθήκη Σπάρτης

Εγκυκλοπαίδεια Πάπυρος Λαρούς Μπριτάννικα / έκδοση συνεργασίας Grande Encyclopedie Larousse, Encyclopaedia Britannica, Εκδοτικός Οργανισμός Πάπυρος, Αθήνα: Πάπυρος, 1981-1994. τ. 14, λήμμα Βιβλιοθήκη, σελ 187-193.

Ίλιτσεφ, Λ. Φ.& Φεντοσέγιεφ, Π. Η., (1986) *«Φιλοσοφικό Εγκυκλοπαιδικό Λεξικό»*, της Ακαδημίας της ΕΣΣΔ, Αθήνα, εκδ. Καπόπουλος, σελ. 317.

Κοκκέβη Ά., Σταύρου Μ., Φωτίου Α., & Καναβού Ε. (2010). «*Η παχυσαρκία στους εφήβους*». Αθήνα: Ερευνητικό Πανεπιστημιακό Ινστιτούτο Ψυχικής Υγιεινής.

Κολτσίδας Α.Μ. (2012). «*Ιστορία της Βέροιας*», Τόμος 2ος, Εκδόσεις: Οίκος Αδελφών Κυριακίδη Α.Ε., Αθήνα, σελ. 1487-1497.

Κουζέλη Λ. (2020). «Βιβλιοθήκη Βέροιας, δέκα χρόνια μετά», Το Βήμα στις 29 Νοεμβρίου 2020, Αθήνα, σελ. 3.

Κωσταγιόλας Π.Α. (2006). «*Διοίκηση ποιότητας στις σύγχρονες βιβλιοθήκες-υπηρεσίες πληροφόρησης : Ο ρόλος των προσδοκιών των χρηστών*». Τεκμήριον, vol. 6, σελ. 143-164.

Κωσταγιόλας, Π.Α. (2005). «*Διοίκηση και Οργάνωση Υπηρεσιών Πληροφόρησης στο πλαίσιο της σχέσης ιδιωτικού και δημόσιου τομέα*», Διοικητική Ενημερώση, τ.35, σελ. 12-19.

Λογοθέτης, Ν., (2005) «*Μάνατζμεντ Ολικής Ποιότητας*», Αθήνα, εκδ. Interbooks, σελ.26,29.

Λογοθέτης, Ν., (1992). «*Μάνατζμεντ Ολικής Ποιότητας*», Αθήνα, εκδ. Interbooks, σελ.60,80,141.

Μαυρογιώργος, Γ. (2008). «*Η εκπαιδευτική μονάδα ως Φορέας διαμόρφωσης και άσκησης εκπαιδευτικής πολιτικής*». Στο: Α. Αθανασούλα-Ρέππα, Α. Δακοπούλου, Μ. Κουτούζης, Γ. Μαυρογιώργος & Δ. Χαλκιώτης, Διοίκηση Εκπαιδευτικών Μονάδων: «Εκπαιδευτική Διοίκηση και Πολιτική», Τόμος Α. Πάτρα: Εκδόσεις ΕΑΠ, σελ.119-163.

Μελετίου Α.Δ. (2012). «*Διαχείριση σύγχρονων βιβλιοθηκών με εφαρμογή μεθοδολογίας ικανοποίησης του πελάτη και εξόρυξης δεδομένων*», Χανιά.

Μονιάρου - Παπακωνσταντίνου Β. (1993) *Είδη Βιβλιοθηκών*, Αθήνα.

ΜΟΠΑΒ, (2012). ΟΔΗΓΟΣ*: Οδηγός για το Ηλεκτρονικό Ερωτηματολόγιο Ικανοποίησης Χρηστών των* Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών

ΜΟΠΑΒ, (2001). *Στατιστικά Στοιχεία και Καθιερωμένοι Δείκτες Αξιολόγησης Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών*, Ιωάννινα: Μονάδα Ολικής Ποιότητας Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών

Μουμτζόγλου, Α. (2001). *«Η Ποιότητα στις Υπηρεσίες Υγείας»*, Αθήνα: Eco-Q εκδ. Management, σελ.122-123.

Μπώκος Γ.Δ. (2002). *«Τεχνολογία και πληροφόρηση : από τη διαχείριση του βιβλίου στη διαχείριση της γνώσης»*, Αθήνα: Εκδόσεις Παπασωτηρίου.

Νικολοπούλου, Β. (1999). Συλλογή στατιστικών στοιχείων ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών 1998- 1999', *Διημερίδα με θέμα Στατιστική και Ολική Ποιότητα Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών,* Ιωάννινα, σελ.17-46.

Σαΐτης, Χ., (2005). *«Οργάνωση και Διοίκηση της Εκπαίδευσης»*, Αθήνα, εκδ. Ατραπός, σελ.123.

Στεφανάτος, Στ., (2000). *«Ολική Ποιότητα»*, τόμος Β΄, Πάτρα, Ε. Α. Π., σελ. 12, 15, 101, 102.

Τσιότρας, Γ.Δ. (2002). *«Βελτίωση Ποιότητας»*, Εκδόσεις Ε. Μπένου, 2η Έκδοση σελ. 104-105.

Τριανταφυλλίδης Μ. Ινστιτούτο Νεοελληνικών Σπουδών [Ίδρυμα Μανόλη Τριανταφυλλίδη] (1998) *«Λεξικό Της Κοινής Νεοελληνικής»*, έκδοση 5η (2005), εκδόσεις Αριστοτέλειο Πανεπιστήμιο Θεσσαλονίκης, σελ. 1099.

Φίλιππα, Ν. & Κανακά-Gantenbein, Χ. (2009). *«Παιδική παχυσαρκία. Εντοπισμός του προβλήματος, παράγοντες κινδύνου και θεραπεία»*. Δελτίο Α' Παιδιατρικής Κλινικής Πανεπιστημίου Αθηνών.

Χλωμούδης, Κ., Κωσταγιόλας, Π. (2004), *«Σύγχρονες Βιβλιοθήκες - Τράπεζες Πληροφοριών: Οργάνωση και Νέες Τάσεις»*, Αθηνα: J&J Hellas Publishing.

Ψωμάς, Ε. (2013), *«Ο δρόμος προς την Ολική Ποιότητα. Συστήματα Διασφάλισης Ποιότητας ISO 9000 και Διοίκησης Ολικής Ποιότητας»*. Πανεπιστημιακές σημειώσεις του

Πανεπιστήμιου Πατρών, Τμήμα Διοίκησης Επιχειρήσεων Αγροτικών Προϊόντων και Τροφίμων, Αγρίνιο, 2013, σελ. 49-51, 52-60, 67-69.

ΞΕΝΟΓΛΩΣΣΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Arnold, R. (2005). *«Approaches to adult education»*, Cinterfor/ILO, p. 31.

Brophy P. (2002). *«New models of the library in a digital era»,* in International yearbook of library and information management *«The digital factor in library and information services»*, ed. Gorman G.E.,pp. 47-67, Facet publishing

Compare, C. & Johansen, G.(1994), *«Can the ISO standarts on quality management be useful to libraries and how?»*, Inspel, No.2, p.229.

ISO 11620: 2014. *Information and documentation - Library performance indicators. Third edition* 2014-06-01.

Jantti M. (2003). *Απόδοση παράδοσης εγγράφων* (3η έκδοση). Συμβούλιο της Αυστραλίας Πανεπιστήμιο Βιβλιοθηκονόμων, Καμπέρα, Αυστραλία. [εμφανιστηκε στις 19 Φεβρουαρίου 2013] Διαθέσιμο από: http:/www.caul.edu.au/caul-programs/best-practice/performance-indicators.

Karabatsos N. (1989). *«Quality in Transition»,* Part One: Account of the '80s. Quality Progress, Volume 22, Number 12.

Kohl, H. (2012).*«The pandemic of physical inactivity: global action for public health»*. Lancet Physical Activity Series Working Group. Lancet, 2012; pp: 294-305.

Lam, S.S.K. (1997). *«Quality planning performance: the relationship between objectives and process»*, International Journal of Quality & Reliability Management, Vol.14, No.1, pp. 10-23.

McNaull, C. (2017). Library to roll out bike lending program. Mansfield NewsJournal, 21/9/2017.

Parker, S. & Ray, K, & Goulson, Gr. & Harrop, K.(2001). The bidding culture in the UK public library – a case study approach, *«Library Management»*, pp.404-410.

Perpetua, S.D. (2004). *«Quality management initiatives in Balme Library: possibilities, challenges and constraints for top management commitment»*, Library Management, Vol.25, pp.56-61.

Pors, N.O. & Johansen, C.G. (2003). *«Library directors under cross-pressure between new public management and value-based management»*, Library Management, Vol.24, No.1/2, pp.51-60.

Sallis, Edward (2002). *«Total Quality Management In Education»*, Kogan Page, third edition, p.9-19.

Spies, P.B. (2000). *«Libraries, Leadership and the future»*, Library Management, Vol.21, No.3, pp.123-127.

Sykes, J.M., (1996). «*SCONUL and quality assurance*», Library Review, Vol.45, No5, pp.17-22.

Teas, R.K., (1993). *«Expectations, performance evaluation and consumers perceptions of quality»*, Journal of Marketing, Vol.57, pp.18-34.

ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ

https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/STUD/2016/585882/IPOL_STU(2016)585882_EN.pdf.

https://www.libqual.org/about/history_lq.

http://www.library.ucy.ac.cy/el/library/research-programs/projects_and_plans.

https://www.mopab.seab.gr/.

https://www.eu.mansfieldnewsjournal.com.

https://www.ifla.org/files/assets/hq/topics/libraries-development/documents/access-and-opportunity-for-all-el.pdf.

https://www.ifla.org/past-wlic/2011/124-baran-en.pdf.

https://www.thelovingmum.sg/2015/01/things-you-can-do-at-sports-hub-library.html.

https://www.programminglibrarian.org/blog/library-walking-and-running-clubs.

https://www.customers.withgoogle.com/intl/el-gr/story/5420071023280128.

https://www.docs.gatesfoundation.org/Documents/atla-2010-en.pdf.

https://www.libver.gr.

https://www.medium.com/everylibrary/medical-esources-atyour-local-ublic-library-6185c5113324

http:// www.programminglibrarian.org/blog/sports-heroes-who-read

https://www.vogue.gr/viewpoint/i-dimosia-vivliothiki-tis-veroias-katafere-na-kanei-delivery-10-chiliades-vivlia-mesa-stin-pandimia/

Παράρτημα Α: «Ερωτηματολόγιο Διπλωματικής Εργασίας»

"Μελέτη της παροχής υπηρεσιών και της ικανοποίησης πελατών των Δημόσιων Βιβλιοθηκών: Μελέτη περίπτωσης της Δημόσιας Κεντρικής Βιβλιοθήκης της Βέροιας."

Αγαπητέ/ή,
Το παρόν ερωτηματολόγιο είναι ανώνυμο και εφαρμόζεται για την διπλωματική μου εργασία με τίτλο: «"Μελέτη της παροχής υπηρεσιών και της ικανοποίησης πελατών των Δημόσιων Βιβλιοθηκών: Μελέτη περίπτωσης της Δημόσιας Κεντρικής Βιβλιοθήκης της Βέροιας."» στα πλαίσια των μεταπτυχιακών μου σπουδών στο Τμήμα Διασφάλισης Ποιότητας του Ελληνικού Ανοικτού Πανεπιστημίου. Απευθύνεται σε όσους έχουν επισκεφτεί την Δημόσια Κεντρική Βιβλιοθήκη της Βέροιας τουλάχιστον μία φορά τον χρόνο.
Σκοπός του συγκεκριμένου ερωτηματολογίου είναι η συλλογή πληροφοριών σχετικά με την παροχή υπηρεσιών, την ικανοποίηση των πελατών με βάση το Ερωτηματολόγιο Ικανοποίησης Χρηστών της ΜΟΠΑΒ(Μονάδα Διασφάλισης Ποιότητας Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών), του διεθνούς πρότυπου ISO 11620 (Διεθνές Πρότυπο Ποιότητας Δεικτών Απόδοσης μιας Βιβλιοθήκης) και του εργαλείου LIBQUAL που έχουν ως στόχο την βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών στην Δημόσια Κεντρική Βιβλιοθήκη της Βέροιας. Ο εκτιμώμενος χρόνος συμπλήρωσης του ερωτηματολογίου είναι 6-8 λεπτά.
Σας ευχαριστώ πολύ εκ των προτέρων για την συμμετοχή και την πολύτιμη βοήθεια σας!

* Απαιτείται

1. Φύλο *

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

- ◯ Άντρας
- ◯ Γυναίκα

2. Ποια είναι η ηλικία σας ; *

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

- Λιγότερο από 18
- 18 έως 29
- 30 έως 39
- 40 έως 49
- 50 ή μεγαλύτερη

3. Ποια είναι η ιδιότητά σας ; *

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

- Μαθητής Δημοτικού
- Μαθητής Γυμνασίου
- Μαθητής Λυκείου
- Προπτυχιακός Φοιτητής
- Μεταπτυχιακός Φοιτητής
- Διοικητικό Προσωπικο
- Ελεύθερος Επαγγελματίας
- Δημόσιος Υπάλληλος
- Εργαζόμενος στον Ιδιωτικό Τομέα
- Εργαζόμενος στον Δημόσιο Τομέα
- Αγρότης
- Εκπαιδευτικός
- Σώματα Ασφαλείας
- Εργαζόμενος στον Τομέα της Υγείας
- Άνεργος
- Συνταξιούχος
- Άλλο: ____________________

4. Πόσο συχνά επισκέπτεστε τη Δημόσια Κεντρική Βιβλιοθήκη της Βέροιας ; *

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

- Μία φορά το χρόνο
- Μία φορά το δίμηνο
- Μία φορά το μήνα
- Μία φορά την εβδομάδα
- Κάθε μέρα
- Καθόλου

5. Σκέφτεστε να χρησιμοποιήσετε την βιβλιοθήκη όταν αναζητάτε πληροφορίες ; *

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

- Συνφωνώ απόλυτα
- Συμφωνώ
- Διαφωνώ
- Διαφωνώ απόλυτα

6. Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την ηλεκτρονική ιστοσελίδα της βιβλιοθήκης συνολικά; *

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

	1	2	3	4	5	
Καθόλου						Πάρα Πολύ

7. Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την ευκολία χρήσης του Ηλεκτρονικού Καταλόγου *

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

	1	2	3	4	5	
Καθόλου	◯	◯	◯	◯	◯	Πάρα Πολύ

8. Πόσο ικανοποιημένοι είστε από το ηλεκτρονικό σύστημα εξυπηρέτησης του μηχανήματος αυτόματων συναλλαγών **(self check kiosk)** που βρίσκεται στην είσοδο της Βιβλιοθήκης; *

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

	1	2	3	4	5	
Καθόλου	◯	◯	◯	◯	◯	Πάρα Πολύ

9. Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την επάρκεια και την ποιότητα συλλογής των βιβλίων, περιοδικών και εφημερίδων της Βιβλιοθήκης; *

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

	1	2	3	4	5	
Καθόλου	◯	◯	◯	◯	◯	Πάρα Πολύ

10. Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την ταχύτητα και την αποτελεσματικότητα εξυπηρέτησης από το Προσωπικό; *

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

	1	2	3	4	5	
Καθόλου	◯	◯	◯	◯	◯	Πάρα Πολύ

11. Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την ευγένεια του Προσωπικού απέναντι στους χρήστες; *

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

	1	2	3	4	5	
Καθόλου	◯	◯	◯	◯	◯	Πάρα Πολύ

12. Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την ταχύτητα επανατοποθέτησης των βιβλίων στα ράφια;

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

	1	2	3	4	5	
Καθόλου	◯	◯	◯	◯	◯	Πάρα Πολύ

13. Στον χώρο της Βιβλιοθήκης νιώθετε ασφαλής (π.χ. ασφάλεια προσωπικών αντικειμένων); *

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

	1	2	3	4	5	
Καθόλου	◯	◯	◯	◯	◯	Πάρα Πολύ

14. Πόσο ικανοποιημένοι είστε από το περιβάλλον της Βιβλιοθήκης (Χώροι, Αναγνωστήρια) *

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

	1	2	3	4	5	
Καθόλου	◯	◯	◯	◯	◯	Πάρα Πολύ

15. Πόσο ικανοποιημένοι είστε από το ωράριο λειτουργίας της Βιβλιοθήκης (Δευτέρα και Τετάρτη 08.00 – 20.00 Τρίτη, Πέμπτη, Παρασκευή και Σάββατο 08:00 – 15:00); *

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

	1	2	3	4	5	
Καθόλου	◯	◯	◯	◯	◯	Πάρα Πολύ

16. Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την ευκολία εύρεσης των Βιβλίων στα ράφια; *

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

	1	2	3	4	5	
Καθόλου	◯	◯	◯	◯	◯	Πάρα Πολύ

17. Πόσο ικανοποιημένοι είστε από τους όρους Δανεισμού; *

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

	1	2	3	4	5	
Καθόλου	◯	◯	◯	◯	◯	Πάρα Πολύ

18. Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την αποτελεσματικότητα της υπηρεσίας Δανεισμού; *

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

	1	2	3	4	5	
Καθόλου	◯	◯	◯	◯	◯	Πάρα Πολύ

19. Σας βοήθησε η Βιβλιοθήκη να αποδώσετε καλύτερα στις εξετάσεις - σπουδές σας και να εξοικονομήσετε χρόνο (σχολείο, εργασία, έρευνα); *

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

	1	2	3	4	5	
Καθόλου	◯	◯	◯	◯	◯	Πάρα Πολύ

20. Γνωρίζετε για τις δράσεις του **Veria Tech Lab**; *

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

◯ Ναι
◯ Όχι

21. Συμμετείχατε στα δωρεάν μαθήματα για ενήλικες του **Veria Tech Lab**;

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

◯ Ναι
◯ Όχι

22. Γνωρίζετε για την δυνατότητα που σας δίνετε για ηχογράφηση, επεξεργασία μουσικής - ήχου, μουσικής παραγωγής, ηχητικής επένδυσης σε βίντεο, παραγωγής ραδιοφωνικής εκπομπής, δημιουργίας ψηφιακής παρτιτούρας, στο Εργαστήρι Πολυμέσων **(Media Lab)** στον 1ο όροφο της Βιβλιοθήκης; *

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

◯ Ναι
◯ Όχι

23. Γνωρίζετε για την ύπαρξή του Εργαστήριου Δημιουργικότητας στο οποίο λαμβάνουν μέρος δραστηριότητες, εργασίες, σχολικά **project**, εργαστήρια ρομποτικής, παρουσιάσεις για τη νέα τεχνολογία, προβολές εκπαιδευτικών ταινιών της Βιβλιοθήκης; *

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

- Ναι
- Όχι

24. Γνωρίζετε ότι μπορείτε να εκτυπώσετε κάποιο δικό σας σχεδιασμένο αντικείμενο με την βοήθεια του προσωπικού της Βιβλιοθήκης στο Εργαστήριο **(Makerspace)** με τον Εκτυπωτή 3D; *

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

- Ναι
- Όχι

25. Γνωρίζετε για το Πρόγραμμα Κίνησης της Κινητής Βιβλιοθήκης και την δυνατότητα που παρέχει η Βιβλιοθήκη στους κάτοικους των χωριών του νομού Ημαθίας να έχουν πρόσβαση στην γνώση από τον τόπο τους; *

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

- Ναι
- Όχι

26. Έχετε επισκεφθεί το ψηφιακό αποθετήριο της Βιβλιοθήκης " ΜΕΔΟΥΣΑ" που συγκεντρώνει υλικό από την πνευματική, ιστορική και πολιτιστική παραγωγή της πόλης της Βέροιας, της ευρύτερης περιοχής της Ημαθίας και όχι μόνο; *

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

- Ναι
- Όχι

27. Έχετε επισκεφθεί το τμήμα τοπικής ιστορίας της Βιβλιοθήκης που συγκεντρώνει έντυπο υλικό από την πνευματική, ιστορική και πολιτιστική κληρονομιά της πόλης της Βέροιας και της ευρύτερης περιοχής το οποίο βρίσκεται στον ημιώροφο της Βιβλιοθήκης ; *

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

- Ναι
- Όχι

28. Ποιες από τις παρακάτω υπηρεσίες χρησιμοποιήσατε σήμερα στην επίσκεψή σας; *

Επιλέξτε όλα όσα ισχύουν.

- [ ] Δανειστήκατε / επιστρέψατε ένα βιβλίο
- [ ] Χρησιμοποιήσατε τους υπολογιστές και την δωρεάν πρόσβασή στο Διαδίκτυο
- [ ] Διαβάσατε εφημερίδα ή περιοδικό
- [ ] Ζητήσατε πληροφορίες από ένα μέλος του προσωπικού
- [ ] Συμμετείχατε σε κάποιο από τα μαθήματα ενηλίκων
- [ ] Επισκεφτήκατε το Εργαστήρι Πολυμέσων (Media Lab) για ηχογράφηση κι επεξεργασία μουσικής , μουσική παραγωγή, ηχητική επένδυση σε βίντεο, παραγωγή ραδιοφωνικής εκπομπής, δημιουργία ψηφιακής παρτιτούρας
- [ ] Συμμετείχατε σε δράσεις του εργαστήριου Ρομποτικής
- [ ] Χρησιμοποιήσατε τον εξοπλισμό του Προγράμματος Σύνθετης Ομιλίας για την υποστήριξη μαθητών με μαθησιακές δυσκολίες
- [ ] Ψηφιοποιήσατε δίσκο βινυλίου σε cd μουσικής στο Εργαστήρι (Maker Space)
- [ ] Δανειστήκατε Laptop
- [ ] Δανειστήκατε Tablet
- [ ] Επισκεφθήκατε το τμήμα τοπικής ιστορίας
- Άλλο: [ ] ______________________

29. Συμμετέχετε στις εκδηλώσεις της Βιβλιοθήκης; *

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

- Ναι
- Όχι

30. Πως ενημερώνεστε για τις εκδηλώσεις της Βιβλιοθήκης;

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

- ◯ Από τους γονείς μου
- ◯ Από τους φίλους μου
- ◯ Από τις ανακοινώσεις της Βιβλιοθήκης
- ◯ Από το διαδίκτυο
- ◯ Από το σχολείο και τους καθηγητές μου
- ◯ Άλλο: ______________________

31. Θα σας ενδιέφερε κάποιο/κάποια από τα παρακάτω προγράμματα/ δράσεις να υλοποιηθούν στην Βιβλιοθήκη; *

Επιλέξτε όλα όσα ισχύουν.

- ☐ Ομάδες πεζοπορίας και τρεξίματος στη Βιβλιοθήκη
- ☐ Μαθήματα γιόγκα στη Βιβλιοθήκη
- ☐ Πρωτάθλημα σκάκι στην Βιβλιοθήκη
- ☐ Σεμινάρια υγιεινής διατροφής
- ☐ Πρόγραμμα μείωσης της παχυσαρκίας για την 3η ηλικία
- ☐ Πρόγραμμα άσκησης και μνήμης για την 3η ηλικία
- ☐ Σεμινάριο για τη σωστή χρήση και τους κινδύνους των μέσων κοινωνικής δικτύωσης
- ☐ Διοργάνωση αθλητικών δραστηριοτήτων σε συνεργασία με τους αρμόδιους φορείς της πόλης

32. Σε ποιους τομείς πιστεύετε ότι η Βιβλιοθήκη χρειάζεται μεγαλύτερη βελτίωση;

____

____

____

____

____

Παράρτημα Β: «Ερωτηματολόγιο ΜΟΠΑΒ»

Ερωτηματολόγιο Ικανοποίησης Χρηστών
των Ελληνικών Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών

Βασικός σκοπός ύπαρξης και αποστολή μιας Ακαδημαϊκής Βιβλιοθήκης είναι η ικανοποίηση των πληροφοριακών αναγκών της Εκπαιδευτικής και Ερευνητικής κοινότητας που εξυπηρετεί και η προσφορά σύγχρονων υπηρεσιών Βιβλιοθήκης. Επίκεντρο της προσπάθειας και του ενδιαφέροντος είναι οι χρήστες – αναγνώστες και οι ανάγκες τους. Το παρόν ερωτηματολόγιο της Μ.Ο.Δ.Ι.Π.Α.Β. αποσκοπεί στην ηλεκτρονική καταγραφή του βαθμού ικανοποίησης των χρηστών των Ελληνικών Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών. Παρακαλούμε συμπληρώστε το ερωτηματολόγιο στην ηλεκτρονική φόρμα με βάση τις προσωπικές σας εκτιμήσεις. Ευχαριστούμε για το ενδιαφέρον σας.

Χρήστες Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών

Α. Ιδιότητα των Χρηστών

Q1 1. Ποια είναι η ιδιότητά σας ;

Επιλέξτε ένα από τα παρακάτω

- Προπτυχιακός Φοιτητής
- Μεταπτυχιακός Φοιτητής
- Μέλος Δ.Ε.Π.
- Διοικητικό Προσωπικό
- Άλλο
- Καμία απάντηση

Q2 2. Εάν είστε μέλος ΔΕΠ, προπτυχιακός ή μεταπτυχιακός φοιτητής/τρια σε ποια Σχολή ανήκετε ;

Σημειώστε τη Σχολή στην οποία ανήκετε

Β. Βαθμός χρήσης της Βιβλιοθήκης

Q3 3. Πόσο συχνά χρησιμοποιείτε τη Βιβλιοθήκη ως χώρο ανάγνωσης ;

Επιλέξτε ένα από τα παρακάτω

- Καθόλου
- Λίγο
- Αρκετά
- Πολύ
- Πάρα Πολύ
- Καμία απάντηση

Q4 4. Πόσο συχνά δανείζεστε βιβλία ;

Επιλέξτε ένα από τα παρακάτω

- Καθόλου
- Λίγο
- Αρκετά
- Πολύ
- Πάρα Πολύ
- Καμία απάντηση

Q5 5. Πόσο συχνά χρησιμοποιείτε τον Ηλεκτρονικό Κατάλογο ;

Επιλέξτε ένα από τα παρακάτω

- Καθόλου
- Λίγο
- Αρκετά
- Πολύ
- Πάρα Πολύ
- Καμία απάντηση

Q6 6. Πόσο συχνά χρησιμοποιείτε τις Ηλεκτρονικές Πηγές της Βιβλιοθήκης ;

Επιλέξτε ένα από τα παρακάτω

- Καθόλου
- Λίγο
- Αρκετά
- Πολύ
- Πάρα Πολύ
- Καμία απάντηση

Γ. Βαθμός Ικανοποίησης των χρηστών από τις υπηρεσίες της Βιβλιοθήκης

Q7 7. Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την επάρκεια της Βιβλιοθήκης σε Βιβλία ;

Επιλέξτε ένα από τα παρακάτω

- Καθόλου
- Λίγο
- Αρκετά
- Πολύ
- Πάρα Πολύ
- Καμία απάντηση

Q8 8. Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την επάρκεια της Βιβλιοθήκης σε Περιοδι-κά;

Επιλέξτε ένα από τα παρακάτω

- Καθόλου
- Λίγο
- Αρκετά
- Πολύ
- Πάρα Πολύ
- Καμία απάντηση

Q9 9. Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την ευκολία εύρεσης των Βιβλίων στα ρά-φια ;

Επιλέξτε ένα από τα παρακάτω

- Καθόλου
- Λίγο
- Αρκετά
- Πολύ
- Πάρα Πολύ
- Καμία απάντηση

Q10 10. Πόσο ικανοποιημένοι είστε από το Ηλεκτρονικό Υλικό της Βιβλιοθήκης (Βάσεις Δεδομένων, Ηλεκτρονικές Πηγές) ;

Επιλέξτε ένα από τα παρακάτω

- ☐ Καθόλου
- ☐ Λίγο
- ☐ Αρκετά
- ☐ Πολύ
- ☐ Πάρα Πολύ
- ◉ Καμία απάντηση

Q11 11. Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την ευκολία χρήσης του Ηλεκτρονικού Καταλόγου ;

Επιλέξτε ένα από τα παρακάτω

- ☐ Καθόλου
- ☐ Λίγο
- ☐ Αρκετά
- ☐ Πολύ
- ☐ Πάρα Πολύ
- ◉ Καμία απάντηση

Q12 12. Πόσο ικανοποιημένοι είστε από τους όρους Δανεισμού ;

Επιλέξτε ένα από τα παρακάτω

- ☐ Καθόλου
- ☐ Λίγο
- ☐ Αρκετά
- ☐ Πολύ
- ☐ Πάρα Πολύ
- ◉ Καμία απάντηση

Q13 13. Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την αποτελεσματικότητα της υπηρεσίας Δανεισμού ;

Επιλέξτε ένα από τα παρακάτω

- ○ Καθόλου
- ○ Λίγο
- ○ Αρκετά
- ○ Πολύ
- ○ Πάρα Πολύ
- ◉ Καμία απάντηση

Q14 14. Πόσο ικανοποιημένοι είστε από το περιβάλλον της Βιβλιοθήκης (Χώροι, Αναγνωστήρια) ;

Επιλέξτε ένα από τα παρακάτω

- ○ Καθόλου
- ○ Λίγο
- ○ Αρκετά
- ○ Πολύ
- ○ Πάρα Πολύ
- ◉ Καμία απάντηση

Q15 15. Πόσο ικανοποιημένοι είστε από τον εξοπλισμό της Βιβλιοθήκης σε τερματικά, φωτοτυπικά, εκτυπωτές ;

Επιλέξτε ένα από τα παρακάτω

- ○ Καθόλου
- ○ Λίγο
- ○ Αρκετά
- ○ Πολύ
- ○ Πάρα Πολύ
- ◉ Καμία απάντηση

Q16 16. Πόσο ικανοποιημένοι είστε από το Ωράριο Λειτουργίας της Βιβλιοθήκης;

Επιλέξτε ένα από τα παρακάτω

- ○ Καθόλου
- ○ Λίγο
- ○ Αρκετά
- ○ Πολύ
- ○ Πάρα Πολύ
- ● Καμία απάντηση

Q17 17. Πόσο ικανοποιημένοι είστε από τα Σεμινάρια Χρηστών που διοργανώνει η Βιβλιοθήκη ;

Επιλέξτε ένα από τα παρακάτω

- ○ Καθόλου
- ○ Λίγο
- ○ Αρκετά
- ○ Πολύ
- ○ Πάρα Πολύ
- ● Καμία απάντηση

Q18 18. Πόσο ικανοποιημένοι είστε από το Κυλικείο της Βιβλιοθήκης ;

Επιλέξτε ένα από τα παρακάτω

- ○ Καθόλου
- ○ Λίγο
- ○ Αρκετά
- ○ Πολύ
- ○ Πάρα Πολύ
- ● Καμία απάντηση

Q19 19. Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την ταχύτητα και την αποτελεσματικότητα εξυπηρέτησης από το Προσωπικό ;

Επιλέξτε ένα από τα παρακάτω

- ○ Καθόλου
- ○ Λίγο
- ○ Αρκετά
- ○ Πολύ
- ○ Πάρα Πολύ
- ◉ Καμία απάντηση

Q20 20. Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την ευγένεια του Προσωπικού απέναντι στους χρήστες ;

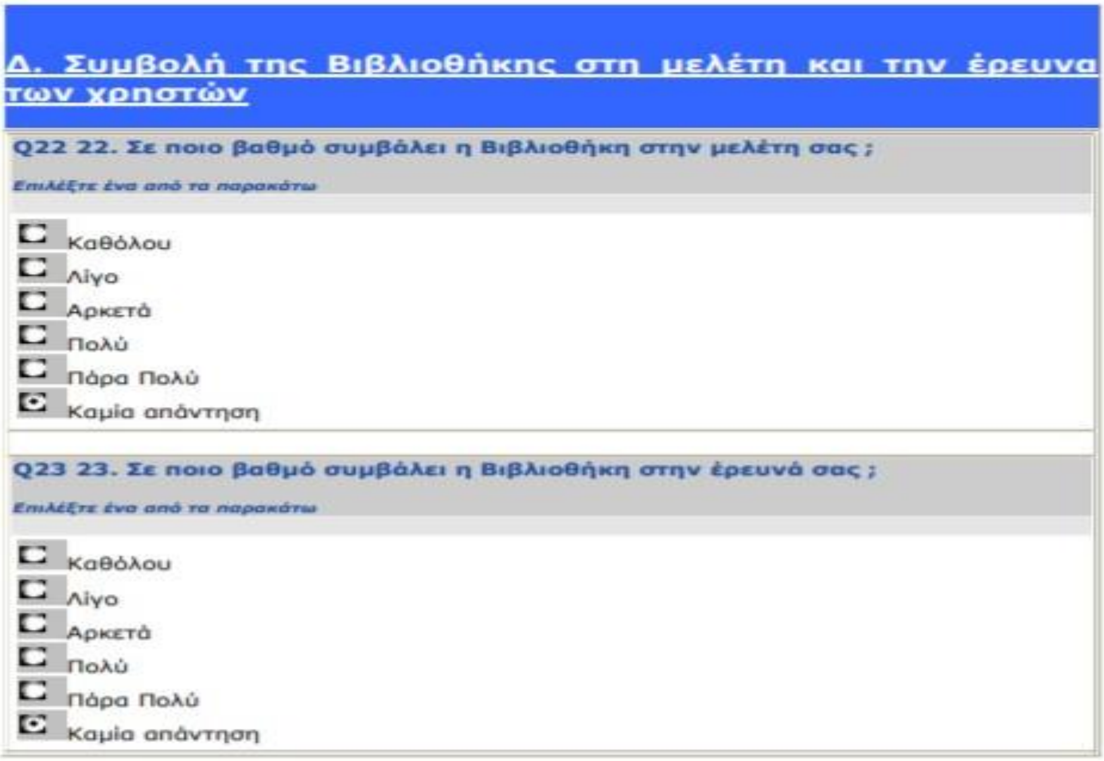
Επιλέξτε ένα από τα παρακάτω

- ○ Καθόλου
- ○ Λίγο
- ○ Αρκετά
- ○ Πολύ
- ○ Πάρα Πολύ
- ◉ Καμία απάντηση

Q21 21. Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την ταχύτητα επανατοποθέτησης των βιβλίων στα ράφια ;

Επιλέξτε ένα από τα παρακάτω

- ○ Καθόλου
- ○ Λίγο
- ○ Αρκετά
- ○ Πολύ
- ○ Πάρα Πολύ
- ◉ Καμία απάντηση



Δ. Συμβολή της Βιβλιοθήκης στη μελέτη και την έρευνα των χρηστών

Q22 22. Σε ποιο βαθμό συμβάλει η Βιβλιοθήκη στην μελέτη σας ;

Επιλέξτε ένα από τα παρακάτω

- Καθόλου
- Λίγο
- Αρκετά
- Πολύ
- Πάρα Πολύ
- Καμία απάντηση

Q23 23. Σε ποιο βαθμό συμβάλει η Βιβλιοθήκη στην έρευνά σας ;

Επιλέξτε ένα από τα παρακάτω

- Καθόλου
- Λίγο
- Αρκετά
- Πολύ
- Πάρα Πολύ
- Καμία απάντηση



Ε. Τομείς Βελτίωσης και Σχόλια

Q24 24. Ποιοι τομείς θεωρείτε ότι χρειάζονται μεγαλύτερη βελτίωση ;

Επιλέξτε ένα από τα παρακάτω

- Συλλογή Βιβλίων
- Συλλογή Περιοδικών
- Εξοπλισμός Βιβλιοθήκης
- Προσωπικό
- Κτίριο Βιβλιοθήκης
- Ώρες Λειτουργίας Βιβλιοθήκης
- Σεμινάρια Βιβλιοθήκης
- Δε Γνωρίζω
- Άλλο:

Q25 ΣΧΟΛΙΑ/ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ

Σημειώστε άλλες Υπηρεσίες ή παρατηρήσεις που θεωρείτε ότι θα βελτιώσουν την εικόνα της Βιβλιοθήκης του Ιδρύματός σας

Ερωτηματολόγιο Ικανοποίησης Χρηστών των Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών (Πηγή: www.mopab.seab.gr, 2012).

Υπεύθυνη Δήλωση Συγγραφέα:

Δηλώνω ρητά ότι, σύμφωνα με το άρθρο 8 του Ν.1599/1986, η παρούσα εργασία αποτελεί αποκλειστικά προϊόν προσωπικής μου εργασίας, δεν προσβάλλει κάθε μορφής δικαιώματα διανοητικής ιδιοκτησίας, προσωπικότητας και προσωπικών δεδομένων τρίτων, δεν περιέχει έργα/εισφορές τρίτων για τα οποία απαιτείται άδεια των δημιουργών/δικαιούχων και δεν είναι προϊόν μερικής ή ολικής αντιγραφής, οι πηγές δε που χρησιμοποιήθηκαν περιορίζονται στις βιβλιογραφικές αναφορές και μόνον και πληρούν τους κανόνες της επιστημονικής παράθεσης.